



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Problemática de las condiciones del trabajo en el puesto
Recibidor – Pagador en el Banco de la Nación**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Hugo Fidel Chávez Marquina

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

SECCIÓN:

Ciencias empresariales.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección.

PERÚ - 2017

Dra. Luzmila Garro Aburto
Presidente

Dr. Danilo Sánchez Coronel
Secretario

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Vocal

Dedicatoria:

Con mucho amor y cariño esta tesis se la dedico a mis seres queridos a mi madre que la tengo a mi lado, solo con verla me siento muy feliz. Y a mi padre que está descansando en el reino del señor y desde arriba me ilumina por el sendero del bien.

Agradecimiento:

A mi Dios padre celestial, mi creador, mi eterno y divino señor por todas las bendiciones que me das, a mis familiares y amigos quienes me ayudaron a afrontar diversas adversidades de la vida.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Hugo Fidel Chávez Marquina, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08499159 con la tesis titulada “Problemática de las condiciones del trabajo en el Puesto Recibidor- pagador en el Banco de la Nación.” Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. Esta Tesis ha sido financiada con recursos propios no he incurrido en la falta de ética y moral de solicitar financiación a algunos grupos de poder.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 23 de junio del 2017

Hugo Fidel Chávez Marquina

DNI N° 08499159

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

A su excelencia, el Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, tengo el honor de dirigirme a ustedes presentándoles mi Tesis titulada: “Problemática de las condiciones de trabajo en el puesto Recibidor – Pagador en el Banco de la Nación. “Sede: Jesús María, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.

La presente Investigación está estructurada en nueve capítulos. Se ha desarrollado de la siguiente manera. En el primer Capítulo: Se expone la Introducción, antecedentes de la investigación, marco teórico referencial, marco espacial, contextualización. En el segundo Capítulo: Exponemos el Problema de Investigación, aproximación temática, formulación del problema de investigación, justificación, relevancia, contribución, objetivos .General y específico.

En el tercer Capítulo se expone Marco metodológico: Metodología, tipo de estudio, Diseño, escenario de estudio, caracterización de sujetos, trayectoria metodológica, técnicas e instrumentos de recolección de datos, tratamiento de la información, mapeamiento, rigor científico. En el cuarto Capítulo se habla de Resultados. Quinto capítulo enfoca el tema Discusión, sexto Capítulo Conclusión, séptimo Capítulo Recomendaciones, octavo Capítulo Referencias bibliográficas y Finalmente se presenta el noveno capítulo que son los anexos correspondientes.

Quiero manifestar al jurado mi intención con este trabajo de investigación es obtener una ley a través del Congreso de la República para que se le respete a los recibidores- pagadores que trabajan en el Banco de la nación ya que hay un abuso intolerable por parte de los clientes hacia los trabajadores. Muchas veces en el Banco de la Nación no se protege al trabajador recibidor –pagador, creo que

debe crearse un organismo especializado que logre la protección de todas las personas en su lugar de trabajo.

La OIT (Organización internacional del trabajo) en sus últimos trabajos menciona varias preocupaciones en torno al sistema laboral, como por ejemplo el abandono de mecanismos solidarios de la protección social tanto en relación con las pensiones como con la salud y la protección contra accidentes y enfermedades profesionales sin que aumentase correlativamente la cobertura del sistema. Entonces yo diría que el congreso de la república tiene que crear leyes para proteger al empleado público.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Marco teórico Referencial	28
1.3. Marco espacial	55
1.4. Marco temporal	56
1.3. Contextualización	56
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
2.1. Aproximación temática	60
2.2. Formulación del problema de investigación	62
2.3. Justificación	63
2.4. Relevancia	63
2.5. Contribución	63
2.6. Objetivos	64
2.6.1. Objetivo General	64
2.6.2. Objetivos Específicos	64

III.	MARCO METODOLÓGICO	
3.1.	Metodología	66
3.1.1.	Tipo de estudio	66
3.1.2.	Diseño	67
3.2.	Escenario de estudio	67
3.3.	Caracterización de objetos	67
3.4.	Trayectoria metodológica	68
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	69
3.6.	Tratamiento de la Información	70
3.7.	Mapeamiento	70
3.8.	Rigor científico	72
IV.	RESULTADOS	
4.1.	Descripción de resultados	75
V.	DISCUSIÓN	79
VI.	CONCLUSIONES	84
VII.	RECOMENDACIONES	88
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
IX.	ANEXOS	94

Índice de tablas

Tabla 1	Clasificación de Categoría, sub – categoría y ítems	70
---------	---	----

Índice de figuras

Figura 1	Organización y funciones, agencias. Jefatura	43
Figura 2	Organización y funciones	47
Figura 3	Mapa de la Organización	71

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general describir las condiciones de trabajo en el puesto Recibidor-Pagador del Banco de la Nación. Su Contribución: Contribuye a distinguir los conflictos que alteran los procesos de una buena gestión administrativa, contribuye a observar la importancia que tiene la participación activa de los trabajadores del puesto Recibidor-Pagador. El método empleado en la investigación es exploratoria no formula supuestos teóricos ni hipótesis, no tiene la obligación de crear una teoría o un principio solo indaga causas y efectos. El significado relevante del puesto Recibidor- Pagador está escasamente definido en las tesis universitarias.

El tipo de estudio empleado en esta Investigación es proyectiva en el que se deja de lado las definiciones operacionales propias de los efectos factoriales. La investigación proyectiva nos ayuda a entender conceptos de aquellos acontecimientos que giran alrededor del puesto Recibidor – Pagador donde el conocimiento de los hechos se valida por su utilidad en el contexto cualitativo. El tipo de diseño que se ha empleado en esta investigación es el Diseño No Experimental lo que nos exime de realizar definiciones operacionales, dando importancia al contexto y al significado de la acción humana.

Palabra clave: Condiciones de trabajo

Abstract

The present research has as general objective to describe the conditions of work in the Receiver-Payer position of the Bank of the Nation. Its Contribution: It contributes to distinguish the conflicts that alter the processes of a good administrative management, contributes to observe the importance that the active participation of the workers of the position Receptor-Payer .The method used in the research is exploratory does not formulate theoretical assumptions or hypotheses, has no obligation to create a theory or a principle only investigates causes and effects. The relevant significance of the Receiver-Payer position is scarcely defined in university theses.

The type of study used in this research is projective in which the operational definitions of factorial effects are left aside. Projective research helps us understand concepts of those events that revolve around the Receiver - Payer position where the knowledge of the facts is validated by its usefulness in the qualitative context .The type of design that has been used in this research is the Non-Experimental Design which exempts us from making operational definitions, giving importance to the context and meaning of human action.

Key word: Working conditions

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes nacionales

Lama (2013) presento la tesis para optar el título de abogado en derecho del trabajo y la seguridad social titulada “*El iusresistentiae frente al deber de obediencia una visión sustantiva y procesal*” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la presente investigación se realizó con la finalidad de conocer la relación jurídica vertical que existe entre las partes laborales, desde la perspectiva del Derecho Individual del Trabajo, se manifiesta en la subordinación del trabajador al poder de dirección del empleador. Dicha situación permite válidamente a este último dirigir su afán empresarial a partir de las diversas instrucciones u órdenes que imparte a sus trabajadores. Sin embargo, en ciertas ocasiones, el ejercicio irregular o viciado del poder de dirección puede provocar el acatamiento u observancia indebida de disposiciones empresariales que podrían provocar situaciones indeseables e inclusive lesiones a la dignidad y demás derechos fundamentales del trabajador, quien por el temor de ser sancionado disciplinariamente, acata sin objetar la instructiva empresarial anómala. Ante la constatación de dicha problemática, consideramos preciso abordar un tema de suma relevancia que permitiría a su vez evitar o remediar en gran forma los efectos de las extralimitaciones del poder de dirección. Nos referimos al derecho de resistencia, cuyo tratamiento escaso, e indirecto inclusive, por parte de la legislación, jurisprudencia y doctrina peruana, atrae aún más nuestro interés académico. Este trabajo nos permita encuadrar las principales nociones que rodean el iusresistentiae. Cumpliendo esta premisa tenemos que abordar el deber de obediencia del trabajador, los límites del poder de dirección (internos y externos), para luego intentar dar una definición del derecho de resistencia, sus características y verificar si en realidad sobre las órdenes de trabajo existe un carácter iuris tantum de legitimidad que obliga al trabajador a cumplir cualquier tipo de directiva empresarial. A continuación, en una segunda parte, nos detendremos a analizar en qué supuestos el empleador sobrepasa los parámetros internos y externos que guían su accionar directivo. A partir de este examen intentaremos dar algunas 2 ideas respecto a cuáles serían las

situaciones que habilitarían el ejercicio del *iusresistentiae* del trabajador. De este modo, trataremos de ubicar ciertas movilidades funcionales, geográficas y temporales susceptibles de ser resistidas por el trabajador. Asimismo nos referiremos a aquellos supuestos en los que el desacato encuentra justificación en la irrazonabilidad de la instructiva o en la tutela de un derecho fundamental. Continuando esta segunda sección analizaremos si el derecho de resistencia tiene algún reconocimiento normativo en nuestro ordenamiento jurídico y/o si la jurisprudencia ha sabido reconocer algunos supuestos que habilitan su puesta en práctica. Con estos insumos, buscaremos responder la inquietud respecto de si es necesaria una regulación explícita del derecho de resistencia. En la tercera parte de nuestro trabajo, exploraremos las alternativas procesales que el afectado en su derecho de resistencia tendría a la mano para que dicha lesión obtenga una tutela jurisdiccional efectiva. En tal sentido, veremos cuáles son los tipos de protección que el nuevo proceso laboral y el proceso constitucional de amparo plantean para tutelar el ejercicio del *iusresistentiae*. Por otro lado, como parte final de este capítulo, resulta necesario apreciar cómo las medidas cautelares podrían ayudar a que la protección del derecho de resistencia adquiere eficacia en el marco de un proceso laboral y/o constitucional, sobretudo en el primero en virtud de la novísima regulación de aquellas. Las conclusiones en contra de esta apreciación se señala que en nuestra legislación no existe ni una sola norma que fundamente la presunción de legitimidad de las órdenes empresariales. Es más, cuando se analiza el texto del inciso a) del artículo 25 de la LPCL, se puede caer en cuenta que esta norma no podría validar en la práctica disposiciones de carácter ilícito debido a su carácter sancionatorio que impediría que su interpretación se haga de manera extensiva. En este orden de ideas dicho artículo deberá entenderse referido a la resistencia del trabajador frente a órdenes lícitas (Arce). Coincidimos con esta última postura dado que entender que nuestro ordenamiento jurídico establece la presunción de 104 legitimidad absoluta de las órdenes empresariales implicaría sostener que el poder de dirección no tiene límites lo cual a su vez podría avalar una serie de arbitrariedades y perjuicios al trabajador al no tener la posibilidad de frenar oportunamente una disposición irregular. Por otro lado, consideramos que no solo la vulneración de un derecho fundamental podría provocar un desmedro ilegítimo para el

trabajador, por lo que sustentar que la desobediencia permitida procede respecto solo de las órdenes que lesionan dichos derechos resultaría, en nuestra opinión, insuficiente al dejar de lado intereses legítimos del trabajador cuya vulneración podría verse agravada al tener que transitar la vía judicial correspondiente para proceder con la impugnación de la disposición lesiva acatada.

Bachiller (2014) presento la tesis para optar el título de abogado titulada “*Morbbing: El acoso moral en la relación laboral*” en la Universidad Privada Antenor Orrego, la presente investigación se realizó con la finalidad de dar soluciones al problema, en nuestras sociedades el derecho laboral es una rama del derecho fundamental, que abarca la regulación de la protección encaminada a los trabajadores, aquellos que mantienen un vínculo laboral; por la cual nos regimos, pero es menester seguir investigando y actualizarnos a la par del desarrollo de la sociedad moderna, de la que se van desenrollando tendencias perniciosas en el proceso de estas actividades. A lo largo del desarrollo de esta investigación, se ha determinado el tema del acoso moral en la relación laboral, a través de 6 capítulos, siendo el primero de ellos el planteamiento del problema con el que abarco el tema del Acoso Moral o Mobbing, es aquí donde me permito desarrollar mi juicio sobre el tema y la necesidad de su estudio a la par del anhelo de la introducción a la doctrina jurídica peruana métodos de integración. Se puede advertir en nuestra amplia normatividad jurídica, un vacío o laguna normativa con respecto al acoso moral o Mobbing, si bien es cierto, el ámbito laboral es una rama independiente del derecho con leyes específicas destinadas a proteger al trabajador frente a las vulneraciones de sus derechos reconocidos los cuales se encuentran regulados y son tratados mediante organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo, el Perú es un país, no ajeno a estas realidades y se ratifica en los Acuerdos, Convenios y Tratados para la mejor protección y convivencia armónica entre ciudadanos; las cuales pretenden permitir el desarrollo de las capacidades del hombre para su bienestar con las suficientes protecciones jurídicas que le permitan desarrollarse libremente. En nuestra legislación peruana carecemos de una regulación sobre este tipo de fenómeno o epidemia como ya lo denominaba Leymann y tampoco contamos

con especialistas en número sobre este tema, pero ya avizoramos la idea de la búsqueda y el interés de este figura, Considero que es insuficiente tratar este tema con nuestras normas establecidas pues, el Mobbing o acoso moral conlleva mucho más que el acoso direccionado desde el jefe al trabajador, conlleva más formas que a veces son 102 difíciles de identificar, pues el tratamiento del problema suele realizarse sin contar con expertos o especialistas. Aquí entonces entramos a analizar la Ley de Productividad y competitividad en sus artículos 29° y 30° que son nuestro tema de estudio en esta investigación, estos establecen. Las conclusiones que se llegó con respecto al acoso moral en la relación laboral o Mobbing que ha existido desde siempre, con anterioridad a su definición e identificación como problema laboral específico. El acoso laboral no se trata de sentirnos presionados, del estrés que conlleva las actividades propias del empleo sino que nos lleva a decir que se trata de sistemáticos hostigamientos a través de conductas vulneran tes, ofensivas, agresivas; que generan en la persona un deterioro en sus actividades laborales como en su ser físico y psicológico por lo reiterado de las actitudes hostiles, humillantes que atentan contra su dignidad humana. - Los criterios para que se configure el acoso laboral o Mobbing quedan establecidos en los hechos de la sistematización, reiteración y en la intencionalidad avocadas a un fin mediante conductas lesivas, que en muchos casos es la renuncia voluntaria por parte de la víctima antes que pagar la correspondiente indemnización por el despido improcedente, atacando la dignidad de la persona de forma intencional, perturbando su vida laboral. - Sería conveniente la tipificación de este fenómeno, pues se debe tener en cuenta las consideraciones de los daños y lesiones que se generan como consecuencias del desarrollo de esta conducta lesiva, así como 122 las responsabilidades jurídicas de los titulares de los órganos superiores directivos que hayan permitido y consentido el acoso moral, como autores por omisión o comisión del hecho. Debe considerarse la indemnización por los daños ocasionados por acoso moral, pues afecta los intereses espirituales del ser humano que son atacados, motivando la obligación del resarcimiento trayendo a colación los conceptos de daño emergente y lucro cesante.

Rentería(2014) presento la tesis para obtener el título profesional de licenciada en ciencia de la comunicación, titulada *“Nivel de aceptación del nuevo modelo de atención imagine en clientes de banco Interban de la tienda real plaza Trujillo”* en la universidad privada Antenor Orrego , La presente investigación se realizó con la finalidad de medir el nivel de aceptación del nuevo modelo Imagine en clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza - Trujillo, teniendo como variables de investigación: atención al cliente y satisfacción del cliente. Los resultados demuestran que el nivel de aceptación del nuevo modelo Imagine en los clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza - Trujillo es regular; del mismo modo los clientes indican que la información que tienen respecto al nuevo modelo es poca y que la valoración que le dan al tiempo de espera en relación al modelo anterior es muy mala. La atención personalizada, es el principal componente que los clientes consideran Debería ser modificado a comparación de los otros componentes como: introducción de dispositivos electrónicos para el registro, la eliminación de colas, los cuales tuvieron mayor aceptación. Para la investigación cuantitativa se utilizó la encuesta auto realizable; “que se refiere a la encuesta escrita que las personas llenan por sí mismas” (Data Center. 2004, pag.4). La encuesta es un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer hechos específicos. Las encuestas formales se utilizan para recopilar información estandarizada de una muestra cuidadosamente seleccionada grande de personas y hogares. En la presente investigación se utilizó la encuesta, con la finalidad de determinar el nivel de aceptación del modelo Imagine en los clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo.La encuesta utilizada tiene 02 partes. La primera relacionada a los datos generales de los clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza y la segunda parte, contiene 12 preguntas para medir el nivel de aceptación del nuevo modelo de atención Imagine. Las 3 primeras preguntas son de tipo filtro para obtener información acerca del nivel de conocimiento que tiene el cliente respecto al nuevo modelo Imagine; seguidas de las preguntas de opinión que constan desde la pregunta 4 hasta la 11 y finalmente tenemos la pregunta 12 de tipo valorativa. **Las conclusiones**¹-que se llevo es el nivel de aceptación de los clientes, acerca del nuevo modelo de atención del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo es regular, pues

a pesar de considerarlo innovador; existe un componente clave que no es del agrado de los clientes 2-. El nivel de conocimiento que tienen los clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo, respecto al modelo Imagine es bajo, debido a que la difusión en los medios de comunicación y en el mismo Banco no han sido y no son los adecuados. 3. El nivel de satisfacción de los clientes del Banco Interbank de la tienda Real Plaza – Trujillo respecto al modelo de atención Imagine es muy malo pues consideran que el tiempo de espera previo a la atención en comparación al modelo anterior no es el adecuado, ya que manifiestan que este nuevo modelo en vez de acelerar el tiempo de espera previo a la atención, lo retarda. 4. La atención personalizada es el principal componente que los clientes consideran debería modificarse, ya que no es de su agrado que pronuncien en voz alta su nombre y apellido para ser atendidos; pues manifiestan que pone en peligro su integridad debido fundamentalmente a la inseguridad ciudadana que se vive hoy en día en nuestra ciudad.

Limaimanta, Pasache, Velásquez (2011) presento la tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, titulada *“niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso de estudio”*. En la Pontificia universidad católica del Perú. La presente investigación fue elaborada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Satisfacción laboral es un sentimiento Positivo que experimentan los empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos para la empresa. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación. La metodología que se usó fue el modelo Anaya et al. (2004), que evalúa la satisfacción laboral de los

colaboradores de la empresa a nivel global, a nivel dimensional y a nivel de facetas. Esta propuesta metodológica se desarrolla en el punto 1.7 del capítulo introductorio.

3.2 Tipo de Investigación El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que la medición de los aspectos referidos a la satisfacción laboral, tendrán un tratamiento estadístico, y descriptivo porque describimos las siguientes variables demográficas: puesto laboral, sexo, edad, y los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

3.3 Diseño de la investigación es no experimental, pues no hubo ninguna manipulación de la realidad, sino que se midió la variable tal como se presenta en la muestra. Siendo no experimental, además es de tipo transaccional o transversal, porque la recolección de datos se dio en un momento preciso del tiempo.

Los Instrumentos y Técnicas de Recolección de Datos: Para poder recolectar los datos de la muestra, se utilizó la técnica de encuestas, así como el instrumento de cuestionarios, que fue previamente elaborado y revisado sobre la base de las variables que mejor explican la satisfacción laboral. Se aplicó el instrumento a los empleados del área comercial del banco líder. Tomando en cuenta los objetivos de la investigación, se utilizaron los siguientes criterios en la aplicación del cuestionario. Las conclusiones que se llegaron en el área comercial del banco líder en estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas. En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor de ventas y servicios). A mayor jerarquía laboral, mayores son los niveles de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguidos por los funcionarios, y debajo de ellos los promotores de venta y asesores de ventas y servicios. En relación a la edad del empleado, también existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los rangos de edad. A mayor rango de edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral, existe una relación directa en esta variable demográfica. No existe una diferencia significativa si los rangos de edad son analizados desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre el rango de edad 40-49 años

tiene mayor nivel de satisfacción laboral, seguido por el rango de edad 30- 30 años, y debajo de ellos, el rango de edad 20-29 años.

Rosales(2015) presento la tesis para optar el título de licenciada en psicología con mención en psicología social, titulada “*satisfacción labora y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana*” en la Pontificia Universidad Católica del Perú, la presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, con el fin de determinar las características laborales que deberían estar presentes en el trabajo para propiciar el bienestar de las personas. Para ello, se recurrió al uso de escalas que miden la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, las mismas que fueron aplicadas a 90 trabajadores de una institución del rubro de salud de Lima Metropolitana. Los resultados hallados muestran una correlación positiva entre la satisfacción con la vida y el factor “un buen lugar para trabajar” de la satisfacción laboral. Este factor abarca tres indicadores: “capacitación para trabajar bien”, “un ambiente de trabajo limpio y bonito” y “compañeros de trabajo organizados y cordiales”. Al respecto, la capacitación fortalece la autoeficacia y facilita el logro de metas, mientras que un ambiente de trabajo con buenas condiciones físicas transmite un mensaje favorable y permite trabajar con menor estrés. Asimismo, el contar con apoyo de los compañeros de trabajo permite la generación de relaciones sociales que dan significado y sentido de pertenencia, así como protege del estrés. Todo ello favorecería una mayor satisfacción con la vida. Finalmente, los resultados hallados aportarían a la investigación, dada la escasez de estudios que traten el tema de la satisfacción con la vida en el ámbito laboral y en el contexto peruano. Las conclusiones que llego la presente investigación se hallaron correlaciones positivas entre la satisfacción con la vida y el factor “un buen lugar para trabajar” de la satisfacción laboral. Este factor abarca tres indicadores: “capacitación para trabajar bien”, “un ambiente de trabajo limpio y bonito” y “compañeros de trabajo organizados y cordiales”. Respecto al primero, se puede decir que la capacitación fortalece el sentido de autoeficacia y la confianza en las propias habilidades, las mismas que facilitan el logro de metas laborales. Todo ello a su vez lleva a que la persona se sienta más satisfecha con la vida. Por otro lado, el contar con un ambiente de trabajo físico

favorable transmite el mensaje de que la organización se preocupa por el bienestar de sus trabajadores y permite que estos trabajen en condiciones de menor estrés. Asimismo, dentro del ámbito laboral el apoyo social es visto como un elemento importante para poder desempeñar las tareas. Respecto a Ello, el trabajo en grupo permite la formación de relaciones sociales que dan significado y sentido de pertenencia y que a su vez llevan a la satisfacción con la vida. Asimismo, el contar con apoyo social contrarresta el efecto del estrés laboral que se asocia de manera negativa a la satisfacción con la vida. Los resultados hallados se tornan relevantes porque aportan en la definición de elementos laborales específicos que deberían estar presentes en el trabajo para propiciar el bienestar de la persona y con ello el subsecuente beneficio organizacional. Por otro lado, esta investigación constituye una de las pocas que ha tratado el concepto de satisfacción con la vida en el ámbito laboral y en el contexto peruano, por lo que contribuiría de alguna manera a llenar el vacío de investigación que hay respecto a esta temática.

1.1.2 Antecedentes internacionales

Brand y Ocampo (2015) presento la tesis para optar el título de abogado en la universidad de Manizales en la Universidad de Manizales titulada *“cuál es el alcance de la ley de acoso laboral frente al principio constitucional de dignidad humana del trabajador en la ejecución del contrato laboral en el sector público”* la presente investigación trata identificar puntualmente la normatividad vigente, su aplicación y garantías constitucionales, con la finalidad de determinar su aplicabilidad, alcance y eficacia, el trabajo se centró en la DIGNIDAD HUMANA como principio constitucional, fundamental y fundante, cuya protección el Estado debe proporcionar su protección a todo trabajador frente al acoso laboral, La investigación se enmarca en un paradigma cuantitativo, en el entendido que privilegiará la presentación de datos y resultados estadísticos. El enfoque es descriptivo/ explicativo, toda vez que busca dar cuenta de las debilidades y fortalezas de la aplicación de la Ley 1010 de 2006 garantizados por el principio constitucional de la Dignidad Humana de los empleados del sector público. Entendido como situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad ,se realiza estudio

exploratorio a partir de encuestas, con el fin de evidenciar el conocimiento y posible vivencia de los empleados frente al acoso laboral. Se conoció la primera encuesta sobre cómo se estaba aplicando la ley de acoso laboral en Colombia; informe que resalta como principales conclusiones, el desconocimiento de la norma, confusión, falta de compromiso de los funcionarios y temor a denunciar, la encuesta fue respondida por 284 jefes de recursos humanos de diversas entidades estatales pertenecientes al nivel nacional y territorial.

Lazo (2014) presento la tesis para optar el grado de licenciados en ciencias jurídicas en la universidad del salvador titulada *“Acoso laboral de los empleados como forma de vulnerar los derechos de los trabajadores en el Salvador”* El acoso laboral, ha tomado importancia en la actualidad debido a que las personas que son víctimas, se ven afectadas en distintas áreas, tales como en su salud física y psicológica, así como en la esfera de sus derechos que como persona y como trabajador le pertenecen, su estudio principalmente ha sido desde el área de la psicología laboral, como una situación que puede producir enfermedades causadas por la presión psicológica que se sufre, con ello se encuentran los primeros abordajes desde la rama de las ciencias jurídicas; en el contexto jurídico salvadoreño .La importancia de la prevención del acoso laboral, la adopción de medidas rapadoras y la aplicación de medidas cautelares para el mismo, son identificadas en la necesidad de reformar el Código de Trabajo o la creación de una ley especial para su abordaje, pretendiendo con ello disminuir la vulneración de derechos a las personas trabajadoras, La presente investigación se centrará, en el campo de la dogmática jurídica, aun y cuando sea necesario utilizar algunos métodos ajenos, tanto a la investigación documental y la investigación jurídica en sentido estricto, sin caer en la amplitud y complejidad de una investigación de carácter jurídico histórico sociológico, ni una investigación en sentido amplio, pues en esta investigación será necesario utilizar métodos para conocer en qué medida se vulneran los derechos laborales a causa del acoso laboral y la percepción que tiene la población trabajadora de la problemática planteada. La investigación tendrá el carácter de ser jurídico propositivo, en la cual se cuestionara la eficacia de las distintas instituciones jurídicas que brindan

protección a los derechos de los Trabajadores en los casos de acoso laboral, con el fin de establecer parámetros para resarcir el daño sufrido ya sea en forma individual o en forma colectiva, las conclusiones que se llegaron es que hace falta un desarrollo en el ordenamiento jurídico en materia laboral que prevenga y brinde protección contra el acoso laboral, ya que esa desprotección propicia la vulneración a los derechos laborales. Que se ha cumplido la hipótesis puesto que se ha demostrado a través de los resultados de las entrevistas, la investigación doctrinaria y jurídica que no existen procesos específicos que aborden el fenómeno de acoso laboral. Además de carecer la legislación laboral de los supuestos necesarios para ser invocados.

Jiménez (2014) presento la tesis previa la obtención del título de abogado en la universidad central de Ecuador titulado "*El acoso laboral o mobbing en el área comercial de las empresas*" la presente investigación trata sobre la explotación del recurso humano dedicado a la promoción y comercialización de bienes y servicios. Las empresas que cuentan con un equipo comercial, llámense éstos Vendedores, Ejecutivos de Ventas, o Asesores Comerciales, buscan la forma como elevar las metas u objetivos de ventas, o también llamados Presupuestos de Ventas, a niveles, en algunos casos inalcanzables, con el propósito de maximizar sus ingresos, y minimizar el pago de comisiones. Así tenemos que existen empresas que anualmente incrementan sus presupuestos de ventas en porcentajes que nada tienen que ver con el crecimiento económico. Como es de suponer, el Vendedor de la Compañía no logra cumplir con el objetivo por lo que pese a haber realizado su actividad comercial, es decir, promocionar y comercializar bienes y/o servicios, no percibe el porcentaje de comisión que le corresponde, lo cual, como es obvio afecta sus ingresos y por ende los de su familia. A más de lo señalado, esta "falta de cumplimiento" por parte de los Vendedores, hace que se origine, en la mayoría de casos, un clima laboral difícil, por decir lo menos, en el que el empleador permanentemente humilla y desprestigia al colaborador, poniendo en duda, inclusive, la idoneidad de éste para cumplir con el trabajo encomendado. Esta situación afecta emocional y físicamente al trabajador provocando en un corto tiempo su salida de la empresa. Como veremos más adelante en la presente investigación, muchos empleadores utilizan esta

“estrategia” para provocar la salida del trabajador de la empresa, especialmente cuando éste tiene varios años trabajando en ella, Para sustentar lo señalado, realizaré una investigación basada en encuestas y entrevistas que se aplicarán a los distintos actores de la relación laboral. Los datos obtenidos serán procesados técnicamente a fin de que éstos corroboren o no mis afirmaciones. Por lo expuesto, es necesario que mediante Ley se regule ésta importante actividad que se desarrolla en el país. Para lo cual, como parte fundamental del presente trabajo investigativo esta la Propuesta que se enviará a la Asamblea Nacional para que se incluya en el correspondiente Marco Legal una Ley en contra del Acoso Laboral o Mobbing en el Área Comercial de las empresas. El enfoque del presente trabajo investigativo será Cualitativo, porque se realizarán observaciones directas, y enfoques contextualizados de los procesos. Así como también será Cuantitativo porque se analizará los resultados numéricos obtenidos en la investigación, se realizarán estudios de casos, y se realizará también la verificación de hipótesis. De las entrevistas realizadas a empresarios de la ciudad, puedo concluir que, si bien desconocen el significado, y todo lo que conlleva el acoso laboral, en muchos casos si lo practican. Consideran como una “habilidad gerencial”, y una “gran estrategia” el hecho de vender más, y pagar menos a sus vendedores. Consideran que sus empresas permanecerán en el tiempo y que tienen el futuro asegurado porque han logrado cumplir metas cada vez más exigentes con cada vez menos recursos.

Martínez (2012) presento la tesis previo a conferirle en el grado académico a licenciado en administración de empresa titulada *“servicio al cliente en las agencias bancarias de la Mesilla Huehuetenango”* en la universidad Rafael Landívar. La presente investigación fue elaborada en las entidades bancarias de La Mesilla, Huehuetenango, para determinar si los clientes de las mismas se encuentran satisfechos con los servicios recibidos. Se entrevistó a gerentes, personal que labora en las distintas agencias bancarias y a los clientes que frecuentan las mismas, para conocer ambas perspectivas en dicho proceso y determinar así los beneficios y dificultades que se percibían desde ambos puntos de vista. Para llevar a cabo dicha investigación se tomó en cuenta la opinión de los clientes ya que ellos son los

indicados para calificar el servicio que brindan las instituciones bancarias y determinar si se estaba proporcionando un servicio con amabilidad, cortesía, confiabilidad, rapidez y eficiencia. Para lo cual el presente trabajo de campo, incluye una propuesta y guía que pueden utilizar tanto gerentes y empleados como una herramienta para mejorar el servicio al cliente y consigan enfocarse en la importancia del servicio al cliente, así también puedan sentirse motivados para lograr la satisfacción del cliente siendo personas que logran todo lo que se proponen, sobre pasan barreras y alcanzan su propia satisfacción y la del cliente como recompensa. Para lograr el objetivo trazado, se desarrolló el presente trabajo de investigación de tipo descriptivo, y para obtener datos sobre como prestan el servicio al cliente las distintas instituciones bancarias se utilizó una encuesta dirigida a los clientes que frecuentan constantemente las mismas y como producto del presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión de que los clientes de las instituciones bancarias objeto de estudio, se encuentran no muy complacidos con el servicio prestado ya que los beneficios que perciben no están por encima de los servicios que esperan obtener, razón por la cual se recomendó a las instituciones bancarias brindar un buen servicio y poner en práctica la propuesta que se ha establecido para mejorar y cumplir con todas las expectativas de los clientes con el consiguiente incremento del grado de satisfacción.

Cuyana(2011) presento la tesis de pre grado para aspirar al título de abogada titulada *“Críticas y perspectivas de la ley 1010 de 2006: Una aproximación desde la definición jurídica y psicológica del acoso laboral”* en la universidad. La presente investigación trata de la eficacia de las normas actuales frente al fenómeno del acoso laboral, fenómeno que será previamente definido. En primer lugar estudiaremos qué normas se vulneran y, consecuencia de ello, qué derechos fundamentales se ven afectados. Posteriormente analizaremos la jurisprudencia tanto de la Corte Constitucional Como de la Corte Suprema de Justicia con el fin de determinar qué afectación ha tenido en los fallos la existencia de la Ley 1010 de 2006. El tipo de metodología que utilizaremos será el de un artículo de revisión bibliográfica de carácter documental con alcance descriptivo de enfoque cualitativo, basado en la revisión de documentos y que busca a la vez un alcance propositivo y crítico

ante el problema analizado. Para proceder al análisis de las variables partiremos de la evaluación del problema jurídico planteado. Esto con el fin de obtener una guía clara y centrar la investigación en los temas pertinentes. Así, las variables que tomaremos para analizar la pertinencia de la legislación actual en las situaciones de acoso en el lugar de trabajo serán, entre otras, la determinación de derechos fundamentales vulnerados, la existencia o no de acoso laboral cuando se producen determinadas prácticas al interior de las empresas, los actores del acoso laboral y las consecuencias de la ineficacia de las normas actuales sobre acoso laboral, así como el estudio de derecho comparado en la materia. La investigación consta de tres etapas: primera fase se han obtenido las fuentes documentales con respecto a la delimitación del tema, una segunda etapa se evaluará la situación desde una perspectiva jurídica a partir del estudio de la legislación vigente y la línea jurisprudencial que al respecto han establecido las cortes de justicia colombianas; y por último, la elaboración de críticas y la propuesta sobre un nuevo articulado de la Ley que empiece a regular la materia de manera más equitativa y eficaz. La conclusión llegó desde análisis jurisprudencial pudimos evidenciar cómo se desmejoró la protección de los trabajadores tras la expedición de la Ley 1010 de 2006 y cómo la Corte, aunque antes reconocía como trabajo cualquiera de sus manifestaciones, hoy restringe el ámbito de la Ley a las relaciones laborales, desconociendo con ello las circunstancias actuales y las nuevas formas de contratación contribuyendo a la ineficacia de la Ley. Es así como, aunque se reconoce que el acoso laboral vulnera derechos fundamentales, la Ley que lo regula parece desconocer esta situación, al no establecer mecanismos efectivos de protección. Para tal efecto resulta entonces fundamental reformar la Ley 1010 y crear un organismo especializado que logre la protección de todas las personas en su lugar de trabajo.

1.2. Marco teórico Referencial

1.2.1. Fundamentación teórica del presupuesto por resultados

Fundamento teórico de las condiciones del trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de La Nación- Sede Jesús María.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en sus últimos informes menciona varias preocupaciones en torno al sistema laboral como por ejemplo el abandono de mecanismos solidarios de la protección social tanto en relación con las pensiones como con la salud y la protección contra accidentes y enfermedades profesionales, sin que aumentase correlativamente la cobertura del sistema. Se produjo un debilitamiento de algunas de las instituciones de relaciones laborales, en particular de la negociación colectiva (en términos de cobertura y de contenido) y de los medios tradicionales de solución de conflictos, medios que resultaron insuficientes y fueron cuestionados por ineficaces. Dentro de este contexto se puede incorporar los daños psicológicos que son materia del stress y del clima laboral.

Según Williams (2013) citando a Baguer (2005):

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta.

Una idea importante al momento de bosquejar los argumentos que defiendan la definición interpretable del rol de cada actor en el puesto receptor - pagador en este espacio deformante, es abrir la posibilidad de entender la manera en que los hombres y mujeres afectados resuelven los conflictos y las desavenencias. Williams (2013) manifiesta:

La necesidad de analizar el clima organizacional permite estudiar la percepción que los empleados tienen de su organización, el ambiente laboral y por ende se estima que también afecta el desempeño empresarial, el cual tiene un efecto en la conducta de sus integrantes (Calva & Hernández, 2004).

La importancia de analizar el hábitat en que se desenvuelven los actores del puesto receptor –pagador es definir una doctrina capaz de sancionar las infracciones a las reglas sociales y establecer el estado de las cosas

cuando se ha cometido una falta . De esta manera en el puesto receptor - pagador se organiza la cooperación entre los actores, la idea de una cooperación solidaria bien elegida revela la esencia de un fenómeno común a todas las sociedades es algo que permite enfrentar la controversia entre el concepto de un Estado de bienestar y una administración pública eficiente . Los orígenes del clima laboral en las organizaciones, tienen su origen en los aspectos de la mente, en sus comportamientos. Ramos (2012) manifiesta lo siguiente:

Otra consideración importante que cabe resaltar es la propuesta por (Fernández y Sánchez 1996) en Edel, R. (2007) quienes consideran que los orígenes de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la Psicología Cognitiva, en el sentido de como los empleados entienden la organización en la que se desenvuelven, y como éstos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y hacen uso de ella.

El aspecto del comportamiento de la mente como factor predominante en el clima laboral de una organización se revela en la percepción del problema de gestión de recursos humanos , el objeto de conflictos y desavenencias se ofrece como lo esencial , para dar a conocer de qué manera los conflictos ha dado cuerpo a las formas y cómo éstas , a su vez , han reaccionado sobre el comportamiento de los actores claves , debemos considerar no solamente las estructuras formales de tal o cual conflicto , sino estudiar en su conjunto , y , en lo posible , en su totalidad , las analogías estructurales que existen , en donde los acontecimientos de la función pública recoge todos los aspectos culturales que influyen en los aspectos cognitivos de los actores. Robbins (1990) citado por Ramos (2012) manifiesta lo siguiente:

En un intento por delimitar el concepto de clima lo define como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la Cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

El enfoque cultural permite la enseñanza y la divergencia de opiniones que es un argumento poderoso para expresar el fastidio frente a un ambiente de hostilidad en la organización que se crea gracias a los abusos de los que tienen el monopolio de la información o el monopolio de la jerarquía. Ante esta situación el individuo no concibe, no inventa, no imagina dentro de estos límites porque niega la aceptación de nuevos deberes y rechazan a otros individuos con diferentes opiniones y deberes parecen ser ideas contradictorias y aun incompatibles, esto porque la realidad se desenvuelve en procesos contradictorios, por su parte Brunet (2011) en su libro *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* sustenta que el “clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo”.

Por su Parte Robbins (1999):

La importancia para la mayoría de las organizaciones que en el mundo actual buscan un continuo mejoramiento del ambiente en su organización con el fin de aumentar la productividad, ser totalmente competitivos sin perder de vista el recurso humano.

El ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diariamente. El Banco de la Nación ha enumerado en su plan estratégico para los años 2013 - 2017 una serie de compromisos para estructurar el buen desempeño laboral que beneficie tanto al trabajador como al cliente.

Plan Estratégico Institucional Banco de la Nación 2013- 2017

Visión: “Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano.

Misión: “El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.

Valores Institucionales:

Se identifica los valores institucionales sobre los cuales se fundamenta el accionar del personal del Banco de la Nación.

A. Vocación de servicio al ciudadano El Banco de la Nación y sus trabajadores se preocupan de atender con un trato oportuno, humano y de calidad a los ciudadanos que requieren de sus productos y servicios financieros.

B. Compromiso e identificación Los trabajadores del Banco de la Nación muestran una actitud que busca superar las dificultades para alcanzar los objetivos con plena identificación institucional en cada localidad.

C. Promoción de la cultura financiera Los trabajadores del Banco de la Nación fomentan el ahorro y los servicios que permiten integrar a los ciudadanos al mercado.

D. Conducta ético y profesional Los trabajadores del Banco de la Nación demuestran un comportamiento honesto, probo, transparente y de conducta intachable en su desempeño.

E. Responsabilidad social e inclusión financiera Los trabajadores participan activamente en su comunidad, promoviendo la no discriminación y la educación e inclusión financiera del ciudadano.

A. Objetivo Estratégico General N° 1: “Aumentar el valor económico y valor social generado para el Estado y el ciudadano”. Estrategia: Se logrará este objetivo estratégico mejorando los resultados económico-financieros y de impacto social mediante una gestión rentable, eficiente y comprometida con el desarrollo del país.

B. Objetivo Estratégico General N° 2: “Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros”. Estrategia: Se logrará este objetivo estratégico desarrollando nuevos productos y servicios o estableciendo mejoras a los actuales, y gestionando los canales a través de los cuales se

brindan, de manera consistente con los requerimientos o necesidades de cada segmento de cliente. (Gestión con un enfoque al cliente).

C. Objetivo Estratégico General N° 3: “Lograr niveles de excelencia en los Procesos”. Estrategia: Se logrará este objetivo estratégico optimizando los procesos internos y el uso de la tecnología acorde a las mejores prácticas internacionales en banca.

D. Objetivo Estratégico General N° 4: “Fortalecer la gestión para responder a las demandas y retos”. Estrategia: Se logrará este objetivo estratégico modernizando los elementos de soporte y fortaleciendo el talento humano para una gestión efectiva.

Enfoque teórico de las condiciones del trabajo en el puesto receptor – Pagador del Banco de la Nación.

Chiavenato (1999) argumenta la importancia de las necesidades de las personas en una organización, las expectativas por alcanzar el desarrollo y sus logros dependen de la importancia que se le da al trabajo en grupo, una organización sin la estructura de un trabajo en grupo está condenada al fracaso el trabajo grupal sirve para meditar las acciones a ejercer:

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organización. Las personas nacen, crecen, se educan, trabajan y se divierten dentro de la organización., las cuales determinan que los individuos. Dependan cada vez más de las actividades en grupo. Si bien las personas conforman las organizaciones., éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr muchos y variados objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual.

Las condiciones del trabajo se deben de enfocar a una desarrollo adecuado, que tenga como rumbo a la diligencia, al sostén y al desarrollo de las personas que laboran en el puesto de receptor - pagador. Si bien es cierto que Chiavenato (1999) “ las personas que forman grupos son clases de sistemas abiertos que interactúan permanentemente en el hábitat de La organización misma ”. El sistema abierto muestra las tareas y las interacciones

de los trabajadores en el hábitat. El enfoque cualitativo de las condiciones de trabajo se puede percibir en nivel social en el que la organización funciona como una sociedad grande. el interés notorio de estos actores reside en la indagación y en el asombro que les permita saber cómo funciona los conflictos y las contradicciones en el ámbito del puesto receptor - pagador. E l peligro de la ausencia de una buena vigilancia laboral en el puesto de receptor – pagador , es que nacen aquellos mecanismos que impiden la libre voluntad de los individuos a respetar el concepto de la convivencia pacífica , sin el ejercicio de este concepto , es difícil que los actos laborales obren con eficiencia en favor del cliente , dado que los incentivos están del lado opuesto a las buenas intenciones , impidiendo las decisiones acertadas .

Muchas veces el buen clima laboral se encuentran ausente, de este modo se ponen a los incentivos del lado equivocado , para evitar este problema , es necesario que las decisiones sean en consenso entre los propios actores del puesto receptor - pagador , la obligación de los cargos de mayor jerarquía es apoyar , defender y auxiliar a los actores del puesto receptor - pagador , este es el concepto de una convivencia con rostro altruista y solidario . Es decir la perfecta equivalencia de inteligencia e indulgencia. La acción enmendadora cuando exista los tropiezos , pueden valerse de la información y el conocimiento que les permita compensar e indemnizar a los afectados por el comportamiento de los malos función clientes o los malos compañeros , para ello es necesario tener una información perfecta sobre los beneficios y costos sociales marginales de todos los implicados en el proceso , siendo los costos marginales mucho más impalpables y dificultosos de calcular . Existe una marcada limitación o restricción para que los actores del puesto receptor - pagador puedan acceder a la información que les permita defenderse de los conflictos y situaciones adversas.

Dichas restricciones son las siguientes:

1. La natural escasez de igualdades y oportunidades entre los actores del puesto receptor -pagador.
1. 2. La ley de los rendimientos decrecientes. Es una ley natural que establece que ningún individuo puede producir una ilimitada cantidad de perjuicio en contra de otro. El costo del perjuicio excede el beneficio neto del ciudadano afectado. Asumidas estas restricciones cada actor del puesto receptor - pagador tiene el incentivo suficiente para realizar un análisis de costo – beneficio para valorar sus preferencias y aprovecharse de la circunstancias puesto que la cantidad suministrada del bien público es un buen incentivo para ser honesto.

Principios de las condiciones del trabajo en el puesto receptor – Pagador del Banco de La Nación.

El principio de legalidad

Castaño (2011) define al principio de legalidad en la administración pública en lo siguiente:

Este principio puede ser estudiado desde varias aproximaciones: en cuanto a la función administrativa, puede definirse como la «conformidad de sus actos con el ordenamiento jurídico en general, y con el que le da fundamentación en especial», así, pues, los órganos administrativos se someten de dos maneras: a las normas y principios que rigen de manera amplia el ‘engranaje estatal’ y a las normas y reglas que ellos han elaborado en ejercicio de sus competencias; aunado a lo interior, puede estudiarse la legalidad formal (simple legalidad), entendida como un deber de abstención para la administración, según el cual no podrá realizar algo que no esté expresamente autorizada para hacer; y la

legalidad teleológica, que tiene que ver con el estudio de la finalidad del aparato estatal, identificando las razones que justifican su existencia.

El principio de eficacia

El principio de eficacia en la administración pública es definido por Castaño (2011) en lo siguiente:

El principio de eficacia es el que imprime el impulso a todas las actuaciones y procedimientos para que se hagan realidad los fines para los cuales fue instituida la administración, con miras a la efectividad de los derechos individuales y colectivos.

El principio de imparcialidad y igualdad.

Castaño (2011) define al principio de imparcialidad y igualdad en la administración pública en lo siguiente: “los principios de imparcialidad y de igualdad van muy ligados, y obligan a que las autoridades traten igualmente a todas las personas sin ningún tipo de discriminación y se dé un trato administrativo uniforme”

El principio de moralidad.

Castaño define al principio de moralidad en la administración pública en lo siguiente:

El principio de moralidad –aunque a juicio del autor no debería estar positivizado– se orienta a que los servidores públicos denoten una actitud coherente con la legalidad y los fines del ordenamiento, que respeten las formalidades y finalidades que se derivan del principio de legalidad.

El principio de presunción de buena fe.

Castaño (2011) define al principio de buena fe en la administración pública en lo siguiente:

El principio de presunción de buena fe implica tener en cuenta que la seguridad jurídica, la lealtad, la credibilidad y la certidumbre son reglas básicas de convivencia y que, como tales, se convierten en presupuestos de las actuaciones de todas las personas.

El principio de participación.

Castaño (2011) define al principio de la participación en la administración pública en lo siguiente:

El principio de participación obliga a que los administrados puedan participar en la toma de decisiones que a ellos atañen, comoquiera que «el procedimiento administrativo es ante todo un estadio de debate participativo.

Definición de la categoría y de las sub – categorías.

Ucero (2012) define a la categoría condiciones del trabajo : Que son aquellos conflictos que generan malestar en el personal , en el cual la Dirección se preocupa en resolver los problemas dentro del clima laboral , como son la adecuación del equipo , medidas de seguridad , monitoreo y evaluación de las condiciones de trabajo.

Ucero (2012) define a la sub – categoría: Exigencias del trabajo, que son aquellas externalidades negativas que sobrevienen el empleado como los maltratos, el stress, carga excesiva de horario, desmotivación etc.

Ucero (2012) define a la sub – categoría: Relaciones Mando / empleado, a aquella situación en que el los jefes, supervisores se preocupan por el bienestar de los empleados y el mantenimiento de las promesas.

Ucero (2012) define a la sub – categoría: Confianza en la dirección, es aquel respeto que se le tiene a los mandos, pues ellos se preocupan por el bienestar de los empleados, fomentan los vínculos amistosos, crean un sentido de identidad con la empresa.

Ucero (2012) define a la sub-categoría: adecuación de la comunicación, como aquel ente que permite a los empleados a expresar sus opiniones y divergencias sin temor alguno, son libres de expresar sus quejas sin represalia alguna.

Ucero (2012) define a la sub – categoría: seguridad del puesto y relaciones de trabajo, como aquel ente que impide los despidos arbitrarios, reconocimiento de los méritos de cada quien para ascender, perfeccionamiento del ambiente laboral y seguridad.

Descripción de las exigencias del trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación

Se suele llamar Responsabilidad Social en las exigencias del trabajo en el puesto receptor - pagador a la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno. En el Pacto Mundial realizado por la ONU se establecieron los 10 Principios de Responsabilidad Social:

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
2. No ser cómplice de abusos de los derechos a las condiciones Laborales
3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

4. Eliminar el trabajo forzado y obligatorio
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación

Medio ambiente

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

Las necesidades del Banco de la Nación de mantener una comunicación fluida y transparente con sus empleados es de interés han contribuido a que se establezcan indicadores de RSE de aceptación general, entre los que destacan:

Indicadores GRI: The Global Reporting Initiative (GRI) cuyo objetivo es hacer que los informes sobre los impactos económicos, medioambientales y sociales de la empresa sean más comparables y fiables.

Norma SA 8000: es una norma integral creada por Social Accountability International, que ayuda a certificar el cumplimiento de los derechos laborales en las organizaciones.

Pacto Mundial: iniciativa del Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, cuyo objetivo es animar a los líderes del comercio mundial a respetar los derechos humanos, brindar condiciones laborales mínimas y preservar el medio ambiente en sus prácticas.

Instituto Ethos: es un instrumento de autoevaluación y desempeño, evalúa la incorporación de prácticas de RSE, la planificación de estrategias y el monitoreo de desempeño general de la empresa.

AccountAbility: Norma AA 1000 fomenta el diseño de informes de RSE que sean entendibles y confiables, detalla los principios, normas de procesos y guías prácticas necesarias para el desarrollo de informes corporativos de sustentabilidad social y ambiental.

ISO 26000. Estándar internacional que provea de una guía de RS, que incentivará el compromiso voluntario y dará una guía común en conceptos, definiciones y métodos de evaluación.

En el título V. – Capítulo II del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de la Nación versa sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores del Banco de la Nación.

En el Capítulo 39 se establece lo siguiente:

El banco de la Nación asume su responsabilidad en la organización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; y garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones en seguridad y salud en el trabajo, establecidos en el presente Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y la normatividad legal vigente sobre la materia.

Así mismo se destaca del presente Capítulo 39, lo siguiente:

- El banco de La Nación tiene la obligación de suministrar una adecuada protección a los trabajadores, contra accidentes que afecten su vida, salud e integridad física.
- Realizar auditorias con el fin de anticipar los riesgos.
- Capacitar a los trabajadores para hacer frente a los riesgos en las labores que realizan, accidentes o enfermedades.
- Desarrollar acciones de sensibilización y capacitación para que los propios trabajadores tomen conciencia acerca de las normas de seguridad y salud.
- Practicar exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral a los trabajadores acordes con los que están expuestos según sea el área que desempeñan.
- Prever los efectos psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daño en la salud de los trabajadores.
- Actualizar la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo.
- Investigar si hubo negligencia en la prevención de riesgos afectando la salud de los trabajadores.
- Promover la cooperación y la comunicación entre los trabajadores, sus representantes y las organizaciones sindicales para exponer y solucionar los riesgos.

Funciones del Gestor de Servicios (Recibidor – Pagador)

- Implementar las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos.
- Orientar a los clientes y usuarios sobre las operaciones y servicios que brinda la Agencia.
- Custodiar los valores asignados.
- Registrar los reclamos inherentes de la Agencia y realizar el seguimiento de los reclamos dentro de los plazos establecidos.
- Apoyar en la realización de visitas a clientes actuales y potenciales y efectuar actividades encaminadas a la promoción y publicidad de productos y servicios del Banco.
- Verificar y recontar que el dinero recibido del Gestor de Servicios con funciones de Control dual corresponda al indicado en el Balancín.
- Entregar el saldo final de efectivo de su caja al cierre de operaciones con su respectivo balancín al Gestor de Servicios con funciones de control cumplir y hacer cumplir las medidas correctivas recomendadas por el Órgano de Control Institucional, Gerencia de Auditoria Interna y otros órganos de control externo.
- Retener y elaborar el acta de billetes y monedas presuntamente falsas.
- Cuadrar su movimiento al cierre de las operaciones efectuadas realizando el respectivo control de calidad.
- Realizar la venta de tarjetas de crédito, seguros y productos que ofrece el banco.
- Realizar otras funciones asignadas por el Administrador.

Otras funciones

- Implementar las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos.
- Realizar cambio de monedas y billetes.
- Colocar el holograma de dispensa por omisión de votación.

- Verificar y recomtar que el dinero recibido del Jefe de Caja corresponda al indicado en el Balancín.
- Entregar el saldo final de efectivo de su caja al cierre de operaciones con su respectivo balancín al Jefe de Caja.
- Realizar el cuadro de sus operaciones al final del día, entregar las papeletas de convalidación debidamente contadas y clasificadas con los documentos sustentatorios, al Funcionario responsable.
- Apoyar en la elaboración del archivo de la Sección/ Unidad de Caja.
- Apoyar en la centralización de las operaciones de la Agencia y de las Agencias dependientes; así como en la impresión de los reportes al cierre del día.
- Apoyar en la actualización de la calificación de las operaciones consideradas inusuales.
- Recibir y pagar títulos valores, depósitos judiciales y/o administrativos, ahorros, y otras órdenes de pago de acuerdo a los límites establecidos.
- Retener y apoyar en la elaboración del acta de billetes y monedas presuntamente falsas.
- Apoyar en la realización del inventario de activos fijos y de activos corrientes.
- Recibir, distribuir en su Agencia y Agencias dependientes y llevar el control de los bienes corrientes y formularios
- Apoyar en la centralización de la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía y agua de su Agencia y todas sus Agencias dependientes (incluidos ATM's) del ámbito jurisdiccional.
- Apoyar al Jefe de Caja en el abastecimiento oportuno de dinero de los ATM's ubicados en los ambientes de las Agencias a nivel nacional.
- Registrar, evaluar y resolver los reclamos inherentes de la Agencia y realiza el seguimiento de los reclamos dentro de los plazos establecidos; emitiendo la carta al reclamante.
- Emitir, reponer y bloquear Tarjetas Multired.
- Apoyar en la elaboración y archivo de las actas de la destrucción de las tarjetas retenidas en el ATM.
- Realizar el desembolso, amortizaciones, cancelación de préstamos; así como otorgar duplicado de cronogramas.

- Realizar la venta de tarjetas de crédito seguros y productos que ofrece el Banco.
- Realizar otras funciones de acuerdo a la necesidad operativa.
-



Figura 1. Organización y funciones de agencias - Jefaturas.

Nota. Tomado del manual de organización y funciones agencias del Banco de la Nación.

Descripción de las relaciones mando / empleado en el puesto recibidor – pagador del Banco de la Nación

El empleador según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación el empleador es el Banco de la Nación la autoridad competente según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente: “Ministerio, entidad gubernamental o autoridad pública encargada de reglamentar, controlar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales”. La auditoría según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente: “procedimiento sistemático, independiente y documentado para evaluar un sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo” El entorno laboral según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente:

Son aquellos elementos, agentes o factores presentes en el proceso de trabajo que tienen influencia en la generación de riesgos que afectan la seguridad y la salud de los trabajadores, quedan específicamente

incluidos en esta definición las características generales de los locales, la naturaleza, la intensidad, los procedimientos, métodos de trabajo, la organización y el ordenamiento de las labores. (Artículo 4).

La ergonomía según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente:

Llamada también ingeniería humana ; es la ciencia que busca optimizar la interacción entre el trabajador y la máquina y el ambiente de trabajo con el fin de adecuar los puestos , ambientes y la organización del trabajo , a las capacidades y características de los trabajadores , con la finalidad de minimizar efectos negativos y mejorar el rendimiento y la seguridad del trabajador. (Artículo 4).

Los estándares de trabajo según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente:

Son los modelos, pautas y patrones establecidos por el empleador que contienen los parámetros y los requisitos mínimos aceptables de medida, cantidad, calidad, valor, peso y extensión establecidos por estudios experimentales, investigación, legislación vigente y/o resultados del avance tecnológico, con las cuales es posible comparar las actividades de trabajo, desempeño y comportamiento industrial. Es un parámetro que indica la forma correcta de hacer las cosas. El estándar satisface las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Quién? Y ¿Cuándo? (Artículo 4).

El incidente según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente:

Suceso acaecido en el curso del desempeño laboral o en relación con el trabajo, en el que la persona afectada no sufre lesiones corporales, o en el que ésta sólo requiere cuidados de primeros auxilios. (Artículo 4).

Si creemos que los principios de la vigilancia ciudadana se dirigen a la organización política de la administración pública, en este caso al área receptor - pagador, a lo que suele ser objeto de reflexiones éticas sobre la << buena administración >> dicho de otra forma, se puede demostrar que los sistemas administrativos en el área receptor - pagador son inestables esto porque no existe ningún criterio de decisión social que no sea contradictorio, no puede sostenerse en una administración pública que se guía por un sólo criterio de organización social, porque en este episodio es muy probable que los conflictos que afectan a los trabajadores del área receptor - pagador tengan sus propios fines, diferentes a los de los clientes. Sus consecuencias conducen casi siempre a asignaciones de recursos peores que las que nacen de los conflictos y peligros que la administración pública no se propone corregir. Resulta difícil delimitar los conflictos, ya que los conflictos carecen, en las circunstancias de principio y de fin. De allí nace la necesidad de establecer los juicios normativos de carácter valorativo acerca de lo que se debe rechazar o aceptar en la conducta de la administración pública.

Los conflictos comunes en el área receptor - pagador son:

- Insolencia por parte del cliente.
- Maltrato verbal por parte del cliente.
- Agresión física por parte del cliente.
- Calumnias por parte del cliente.
- Maltrato por parte del supervisor.
- Maltrato por parte del administrador de la agencia.
- Falta de compañerismo entre colegas.

Se debe de acotar que las calumnias formuladas por el cliente atañen siempre a los retiros de dinero, el cliente se queja de que recibe menos dinero a lo estipulado. ¿De qué manera se puede proteger al trabajador de las calumnias de este tipo? existe una protección legal, salvo que el cliente entable

una demanda judicial en contra del trabajador, es el Banco de la Nación quien asume la defensa del trabajador. En los casos de insolencia, maltrato laboral y agresión física no existe un mecanismo legal para proteger al trabajador de estos ataques. Existe una marcada limitación o << restricción >> para que el trabajador pueda acceder a la protección laboral, también en los casos de abuso por parte del supervisor y administrador de la agencia. Dichas restricciones son las siguientes:

- La natural escasez de igualdades y oportunidades entre los clientes y los trabajadores del área receptor - pagador.
- La ley de los rendimientos decrecientes. Es una ley natural que establece que ningún individuo puede producir una ilimitada cantidad de daño y perjuicio. El costo del perjuicio excede el beneficio neto del trabajador atacado

Estas restricciones se parecen en gran medida a la teoría de John Rawls acerca de las evoluciones de la sociedad en sus conflictos, buscando una sociedad justa en la que la conducta moral justa y cooperativa de un individuo origina conductas crecientemente morales de otros, es decir, la buena conducta de un individuo funciona como un efecto multiplicador en otros individuos, reforzando entre ellos la conducta cooperativa. Los fundamentos de estas restricciones tienen implicaciones importantes para la selección de un conjunto de reglas democráticas que permiten descubrir y revelar las distintas posibilidades de alcanzar la solución mutua entre la vigilancia ciudadana y la administración pública. La conducta cooperativa no se presenta de manera aislada, es un elemento de valor moral y político, puede entenderse que estos valores son los que gobiernan el sistema social y el sistema administrativo, así se manifiesta cuando los gobernantes, los políticos y los funcionarios públicos adoptan decisiones que regulan la vida comunitaria, la eficacia de estas decisiones dependerá de las ventajas a reducir la búsqueda egoísta de un bien público.

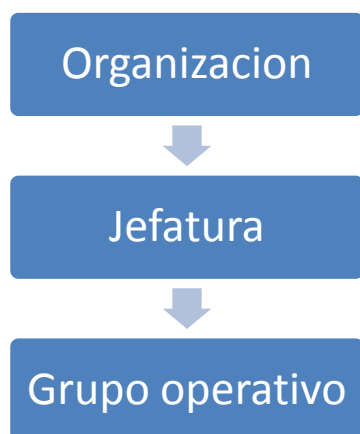


Figura 2. Organización y funciones.

Nota. Tomado del Manual de organización y funciones agencias

Descripción de la confianza en la dirección en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación

La vigilancia en salud ocupacional, según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente:

Sistema de alerta orientado a la actuación inmediata, para el control y conocimiento de los problemas de salud en el trabajo. El conjunto de acciones que desarrolla proporcionan conocimientos en la detección de cualquier cambio en los factores determinantes o condicionantes de la salud en el trabajo. (Artículo 4)

El trabajo repetitivo según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se define en lo siguiente:

Movimientos continuos mantenidos durante un trabajo que implica la acción conjunta de los músculos, los huesos , las articulaciones y los nervios de una parte del cuerpo, y que puede provocar en esta misma zona la fatiga muscular, la sobrecarga , el dolor y , por último , una lesión Durante más de 2 horas por día (R.M. No. 375-2008-TR)

Las posturas forzadas según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente:

Se definen como aquellas posiciones de trabajo que supongan que una o varias regiones anatómicas dejan de estar en una posición natural de confort para pasar a una posición que genera hiperextensiones, hiperflexiones y/o hiperrotaciones ostearticulares, con la consecuente producción de lesiones por sobre carga. Durante más de 2 horas en total por día. (R.M No.375-2008-TR)

El mapa de riesgos según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente:

Es un plano de las condiciones de trabajo, que puede utilizar diversas técnicas para identificar y localizar los problemas y las propias acciones de promoción y protección de la salud de los trabajadores a nivel de una empresa o servicio que presta. (Artículo 4)

La prevención de accidentes según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente:

Combinación de políticas, estándares, procedimientos, actividades y prácticas en el proceso y organización del trabajo, que establece una organización con el objetivo de prevenir riesgos en el trabajo. (Artículo 4)

Si bien es cierto que anualmente los trabajadores del Banco de la Nación son sometidos a diversos exámenes médicos, muchas veces dichos exámenes no describen la realidad sicosomática del trabajador del área receptor – pagador, el trauma del stress no es fácil de detectar. Los síntomas comunes de este trauma son la ansiedad, enfermedades cardiovasculares y enfermedades gástricas. Lo lamentable es que en el Banco de la Nación no existe cuadros estadísticos que revelen la magnitud de las enfermedades derivadas del stress, tampoco existe una política de vida sana en prevención de estos traumas. Sin embargo debemos resaltar que el trabajador del área

recibidor – pagador es el que mayor carga excesiva de trabajo posee, pues termina sus labores dos o tres horas después que el resto de los trabajadores de otras áreas, trabajan los días feriados, trabajan el día 24 de diciembre y el día 31 de enero, por tanto el stress es agobiante para una jornada laboral intensa y pesada. Son estos los factores que no están contemplados en los mapas de riesgos, es allí donde nace esa falta de confianza a la institución del Banco de la Nación, la falta de confianza es una regla que determina si la conducta del sistema conduce a un punto óptimo de bienestar, y hasta qué punto específico nos conduce.

Caso contrario cada trabajador del área recibidor - pagador resulta forzado a aceptar la imposición de una cantidad de coacción y perjuicio por parte de un funcionario público o un cliente, porque al menos un individuo resulta perjudicado, por lo tanto se convierte en un acto del Status quo. Es como el postulado filosófico de la catharsis - la expiación de las pasiones - cuya interpretación moral data del siglo XVII, tiene este postulado una base médica: la eliminación de las materias perjudiciales del cuerpo. Se dice que Aristóteles y Platón extendieron este término de catharsis. El problema del conflicto laboral bajo la figura del stress traumático es un reflejo del “problema de los incentivos”, bajo la apreciación de la escuela PublicChoice expresa que el problema de los incentivos es una consecuencia directa de las propiedades de los bienes públicos, es decir el buen clima laboral: oferta conjunta y no exclusión. Supuestas estas propiedades cada trabajador del área recibidor - pagador tiene incentivos para desestimar verbalmente sus preferencias. Con esta interpretación se constituyen perfectamente el repartimiento igualitario del poder político. Asumidas estas propiedades cada trabajador del área recibidor - pagador tiene el incentivo suficiente para realizar un análisis de costo – beneficio para valorar sus preferencias y las agresiones del medio ambiente y aprovecharse de la circunstancias puesto que la cantidad suministrada del bien público (conflictos) es un buen incentivo para ser “deshonesto”. El término “coerción” en este análisis no es en el sentido de Breton - un trabajador del área recibidor - pagador tiene una valoración del bien público diferente a su precio fiscal - es en el

sentido en que un funcionario público o un mal cliente obliga a un trabajador del área receptor - pagador a pagar por un bien público más de lo que éste le beneficia en conjunto .

Descripción de la adecuación de la comunicación en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación

La identificación de peligros según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente: “Es el proceso mediante el cual se localiza y reconoce que existe un peligro y se definen sus características” (Artículo 4)

La inducción u orientación según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente:

Capacitación inicial dirigida a otorgar conocimientos e instrucciones al trabajador para que se ejecute su labor en forma segura, eficiente y correcta. Se divide normalmente en : Inducción general que es la capacitación al trabajador sobre temas generales como políticas , beneficios , servicios, facilidades , normas, prácticas y el conocimiento del ambiente laboral de la empresa , efectuada antes de asumir su puesto. La inducción específica es la capacitación que brinda al trabajador la información y el conocimiento necesario que lo prepara para su labor específica. (Artículo 4)

La capacitación según el reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del Banco de la Nación se definen en lo siguiente:

Actividad que consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos para el desarrollo de competencias , capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo , la prevención de los riesgos , la seguridad y la salud (Artículo 4).

En nuestra experiencia a través de los años en el cargo de recibidor – pagador hemos percibido la falta de comunicación y apoyo por parte de la institución en los casos de abuso de poder tanto del lado administrativo del banco y del lado de los clientes. No existe una instancia en el Banco de la Nación que escuche nuestras quejas frente a los abusos perpetrados, tampoco existe una normativa que nos permita defendernos frente a estos abusos, lo cual se incumple con el mandato de la OIT. Según el reglamento interno de seguridad se debe de identificar los peligros y los riesgos a que están expuestos los trabajadores del área recibidor - pagador, pero esto en la práctica no existe, pues el maltrato hacia el recibidor – pagador no es un tema prioritario para la jerarquía del Banco de la Nación.

El reglamento interno de seguridad es incapaz de diagnosticar y prevenir los maltratos, y aun peor es incapaz de determinar las causas y el origen de dichos maltratos y ataques, lo cual demuestra la falta de sentido social , sin embargo a ello hay que agregar la falta de una cultura y política que logre minimizar estos maltratos y ataques , las oficinas de recursos humanos al igual que el sindicato de trabajadores del Banco de la Nación adolecen de una política agresiva para defender al trabajador del puesto recibidor – pagador , a ello hay que sumar su indiferencia y el poco interés que demuestran por estas agresiones. A través de esta investigación se ha percibido la ausencia de personas calificadas para asumir el reto de enfrentar esta problemática del puesto recibidor – pagador, en otras palabras el Banco de la Nación adolece de operarios que aporten a la solución de esta problemática son incapaces de enfrentar la doctrina del cinismo , incapaces de rastrear la desigualdad y la dependencia , incapaces de otorgar a los trabajadores los beneficios del proceso de adaptación y aprendizaje . No se han desarrollado encuestas con criterios estadísticos para cuantificar el número de trabajadores afectados por los maltratos y las agresiones, si hubiera una encuesta, la pregunta más frecuente de esta encuesta hecha al trabajador del área recibidor - pagador es la siguiente : ¿ Qué ha de hacerse para que los sistemas democráticos actuales ofrezcan al Banco de la Nación una mayor vigilancia y fiscalización de las conductas y gestión de los funcionarios públicos y los clientes ? al contestar esta pregunta se deslizaran una serie

de opiniones y respuestas , unas muy comunes y otras divergentes . Las diferencias de opinión puede convertirse en una diferencia << no básica>> , en el sentido de que podríamos ponernos de acuerdo todos los que tenemos pareceres y opiniones discrepantes inquiriendo de esta manera sobre qué tipo de observaciones y reflexiones le harían a los que piensan y opinan diferente a nosotros que su predicción está equivocada y que la nuestra es correcta o viceversa .

Los mecanismos de vigilancia y fiscalización deben tener como base común el trabajar con hipótesis y contrastarlas con observaciones de la realidad luego plantearnos la idea de que nos enfrentamos con tres problemas : Un problema científico , un problema filosófico y un problema ético . Nos preguntamos si estos problemas nos sirven para explicar el mundo de la administración pública en el puesto receptor - pagador al menos en parte ; y al explicarlo si puede contribuir a hacerlo más habitable para el Hombre .

Descripción de la seguridad del puesto y relaciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación

En el capítulo IV – Artículo 4 del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de la Nación se definen los siguientes términos:

- Accidente de trabajo.
- Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo.
- Actividades peligrosas.
- Ambiente, centro o lugar de trabajo y unidad de producción.
- Auditoria.
- Autoridad competente.
- Capacitación.
- Causas de accidentes.
- Centro de control de emergencias
- Comité de seguridad y salud.
- Condiciones de salud.
- Contaminación del ambiente de trabajo.

- Control de riesgos.
- Cultura de seguridad o cultura de prevención.
- Emergencias.
- Entidades públicas competentes en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Entorno laboral.
- Ergonomía.
- Estadísticas de accidentes.
- Estándares de trabajo.
- Evaluación de riesgos
- Exámenes médicos periódicos
- Incidente peligroso
- Mapas de riesgos
- Posturas forzadas.
- Procesos o actividades peligrosas.
- Riesgo laboral
- Trabajo repetitivo.
- Vigilancia en salud ocupacional.

Aunque parezca mentira , el sistema de precios en la construcción de una política de seguridad y prevención de riesgos es un sistema relativamente barato de producir y transmitir información , porque dispone y usa los conocimientos personales que poseen los trabajadores del área receptor - pagador sobre sus propias preferencias y circunstancias , además utiliza un indicador muy común que se esgrime en la toma de decisiones empresariales , el indicador de la pérdida o el beneficio . El peligro y la incongruencia de ciertas doctrinas de la administración pública , durante mucho tiempo ha dado lugar a todo tipo de herejías y desviaciones ; entre otras , la creencia y la idea de que la vigilancia y prevención de maltratos y ataques se pueden dirigir desde el centro , asume la pretensión de una idea equivocada , es decir , que los problemas de todos y cada uno de los individuos se resuelven gracias a una legislación .Es en este episodio , en el que aparece el argumento clásico de Platón de que una buena política de administración pública se

resolvería teniendo un “ Buen Dictador “ - Platón - hasta los ingenuos políticos modernos que aseguran que todos los problemas de la administración pública se resuelven llevando “ Buena Gente al Gobierno “ para Platón era posible aplicar recetas de eugenesia de tal manera que el estrato superior de la sociedad , es decir las élites gobernantes de una comunidad mantuviese características superiores a las de los grupos inferiores .

De esta afirmación nace el concepto de la Teoría de la aristocracia una explicación de este argumento se puede dar en la significación del hombre prehistórico y del hombre primitivo y aún en la mentalidad del niño , el interés notorio de estos hombres reside en la magia y en los ritos totémicos o místicos que les permita saber cómo funciona el mundo y qué mueve a la sociedad , para de esta manera conquistar el poder y devastar a los defensores de la ideología contraria El peligro de esta praxis de Platón , es que impiden la libre voluntad de los individuos a respetar el concepto de la participación ciudadana , sin el ejercicio de este concepto , es difícil que las políticas de administración pública en el Banco de la Nación obren con eficiencia , dado que los incentivos están del lado opuesto a las buenas intenciones , los incentivos que conducirían a las decisiones acertadas. Muchas veces se encuentran ausentes , de este modo se ponen a los incentivos del lado equivocado , para evitar este problema , es necesario que las decisiones las deben de crear los propios miembros del área receptor – pagador y no la opción pública (funcionarios públicos) , la obligación de los funcionarios de mayor jerarquía es apoyar , defender y auxiliar a los trabajadores de menor jerarquía , este es el concepto de una metodología con rostro altruista y solidario . Es decir la perfecta identidad de inteligencia y misericordia .La acción enmendadora del Banco de la Nación , no pueden valerse de la información y el conocimiento que les permita compensar y indemnizar a los ciudadanos afectados por el comportamiento de los malos funcionarios públicos y los malos clientes, para ello es necesario tener una información perfecta sobre los beneficios y costos sociales marginales de

todos los implicados en el proceso , siendo los costos marginales mucho más impalpables y dificultosos de calcular .

Términos Básicos

Identificación con la empresa: Es el sentido de agradecimiento y pertenencia a la empresa.

Status y Reconocimiento: Es la recompensa al mérito de cada trabajador.

Posibilidades de mejora: Es la capacidad de ofrecer a los empleados la capacitación y perfeccionamiento de sus habilidades.

Posibilidades de desarrollo: Es el clima propicio para que el empleado pueda ejercer libremente su capacidad cognitiva.

Efectividad de la administración: Esto sucede cuando existe una verdadera integración de objetivos y metas de cada proceso.

Remuneración: Es el conocimiento justo y equitativo de una política salarial con respecto a cada integrante de la organización.

Aptitudes administrativas: Son aquellas competencias de los líderes para construir un a marco adecuado de eficiencia.

1.3 Marco Espacial

El trabajo de investigación se ha realizado en la oficina del Banco de La Nación en la sede del distrito de Jesús María. El área investigada corresponde a la sección receptor – pagador, esta sección es la encargada de recibir los abonos, pagos efectuados por los clientes, así mismo es la encargada de pagar a los clientes los salarios, jubilación u otros abonos .Es en este espacio donde se cumple la función utilitaria de recibir dinero o pagar a los clientes. En el dominio específico de este espacio en donde la dificultad de los empleados consiste en un adecuado marco de comunicación y mando que a veces están atados a ciertas formas de negligencias . El problema está en saber y descubrir por qué se manifiesta la ausencia de información en los procesos de gestión.

1.4. Marco temporal

La presente investigación cualitativa en el Periodo de febrero 2016 – Octubre Durante este periodo se ha explorado las fortalezas y debilidades de los procesos de gestión en el puesto receptor – pagador. Así mismo en este lapso del tiempo se ha explorado las oportunidades y amenazas en el puesto receptor – pagador. Se ha explorado durante este tiempo la ausencia las ideas del bienestar común que permitan la retroalimentación en los procesos, en virtud de una lógica inevitable. Son la infinidad de acontecimientos y motivos que intervienen en los hechos más insignificantes .

1.5. Contextualización

El Banco de la Nación fue creado el 27 de enero de 1966 por Ley No. 16000
LEY No. 16000 Y SUS MODIFICACIONES

TITULO I

DENOMINACIÓN, FINALIDAD, DOMICILIO Y PLAZO

Artículo 1.

Créase el Banco de la Nación como persona jurídica de derecho público interno
Con autonomía en el ejercicio de sus funciones y de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente Ley.

Artículo 2.

El Banco de la Nación tiene como finalidad principal proporcionar a todos los
Órganos del Sector Público Nacional los servicios bancarios que dichas entidades requieren para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 3.

El Banco de la Nación tendrá su domicilio legal en la ciudad de Lima.

El Banco de la Nación utilizará como Agencias las oficinas del Departamento de Recaudación de la actual Caja de Depósitos y Consignaciones y las oficinas de los Bancos Estatales de Fomento, previo convenio con las entidades correspondientes. Podrá establecer Sucursales, Agencias u Oficinas en cualquier lugar de la República. La duración del Banco de la Nación será indefinida. De acuerdo con las instrucciones impartidas por el Poder Ejecutivo a

través del Ministerio de Economía y Finanzas o en ausencia de instrucciones, en consulta con el Ministro.

En el aspecto político la creación del Banco de la Nación se crea como una Institución que sirve y promueve la bancarización de las oficinas gubernamentales, su función involucra a la ciudadanía, pues el Banco tiene la obligación de pagar la jubilación de pensionistas del sector privado y público, a través de sus oficinas la ciudadanía puede hacer sus pagos tributarios, tasas judiciales o tasas para trámites diversos. En el aspecto social el Banco de la Nación se ha preocupado en incorporar una oficina dedicada al tema de la ecoeficiencia, una oficina dedicada al buen gobierno corporativo. En el aspecto político el Banco de la Nación ha implementado una oficina que hace cumplir el plan anticorrupción, así mismo tiene fundado un código de ética para sus trabajadores. En el aspecto administrativo y de gestión el Banco de la Nación ha elaborado indicadores del plan estratégico que data del 2013, este es el resumen ejecutivo:

Resumen ejecutivo

El presente informe busca desarrollar los indicadores del Plan Estratégico Institucional los mismos que traducen la visión y las estrategias en medidas coordinadas y sustentadas, que permitirán conseguir el objetivo de desarrollar la Institución. Siendo el presente trabajo un primer avance del plan estratégico institucional del Banco de la Nación incluye propuestas y coordinaciones realizadas entre las diversas áreas vinculadas a los indicadores. En el Plan Estratégico Institucional (PEI) de Banco de la Nación se han formulado un conjunto de indicadores de medición de la gestión institucional. Su construcción

Debe incluir, de un lado, la proyección de la Misión y Visión contempladas en el PEI y de otro lado la información regular de la gestión institucional del Banco. El Plan Estratégico de Banco de la Nación ha definido cuatro Objetivos Estratégicos Generales:

- 1) Crear Valor para el Estado y la Sociedad,
- 2) Brindar Satisfacción al Cliente,
- 3) Desarrollar una nueva Cultura Organizacional, y

4) Ser reconocidos con un Banco Transparente.

El presente documento cuenta con 37 indicadores del PEI, cada indicador se ha desarrollado con sus respectivas metas proyectadas para el periodo 2009 – 2013 de acuerdo a la lógica de cada uno de ellos, las metas se encuentran sustentadas en desarrollo de los indicadores.

Para lograr el primer objetivo, se han construido 14 Indicadores, asociados en 4 Objetivos específicos:

- 1) Crear una Organización desconcentrada y descentralizada (1 indicador)
- 2) Promover la Bancarización (10 indicadores),
- 3) Aplicación de los principios de responsabilidad social (1 indicador),
- 4) Mantener el crecimiento económico financiero del Banco (2 indicadores).

Con respecto al segundo objetivo, se han construido 14 Indicadores, alineados a 5 Objetivos específicos:

- 1) Ampliar la Oferta de Productos y Servicios (4 indicadores)
- 2) Ampliar los canales de atención al cliente (8 indicadores)
- 3) Mejorar la capacidad operativa de las agencias del Banco (1 indicador)
- 4) Mejorar nuestro conocimiento del cliente (1 indicador).

Para lograr el tercer objetivo general, se han construido 7 indicadores, asociados con 4

Objetivos específicos del PEI:

- 1) Incrementar las competencias del recurso humano (1 indicador)
- 2) Modernización de los procesos operativos (1 indicador)
- 3) Modernización de los procesos de gestión (1 indicador)
- 4) Integrar Tecnologías de Información a los procesos empresariales (4 indicadores)

Con respecto al cuarto objetivo general del PEI, 2 indicadores, asociados con 2 Objetivos específicos:

- 1) Adoptar Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo (1 indicador)
- 2) Conseguir una Calificación Pública de Riesgo (1 indicador)

La presente investigación no tiene supuestos teóricos porque tiene un enfoque cualitativo con construcción de categoría y su- categoría, lo cual no se construye hipótesis alguna.

II. Problema de Investigación

2.1. Aproximación temática

El concepto de las condiciones de trabajo tuvo su auge a partir de la década de los años 60, nace como una respuesta a los excesos del dogmatismo que muchas veces deja el vacío de un acto creativo que manifieste las discrepancias o conflictos en las organizaciones y que estas puedan ser corregidas o regeneradas significa que los diferentes puntos de vista sean capaces de comprenderse o entrar en fraternidad. En las condiciones de trabajo existe una sub – categoría llamada riesgos psicosociales, según la Agencia Europea para La Seguridad y la Salud en el trabajo (2011) define a los bancos como lugares más vulnerables para la vida y salud de sus trabajadores, siendo la violencia física y la violencia psicológica la que más afecta a los empleados que laboran en las entidades financieras, siendo la administración pública la más afectada.

Una cuarta encuesta por la Agencia Europea (2007) resalta un hecho preocupante, señala que los clientes son la principal fuente de violencia en el lugar de trabajo y se estima que un 33% de los agresores son reincidentes y muchos de ellos relacionado con problemas psicopatológicos, drogodependencia o alcoholismo, la OIT (2003) determina define a los actos violentos en los centros laborales como aquellos que tienen una actitud razonable, en el cual se ataca, perjudica, denigra o hiere a una persona, pero dentro de los actos violento se considera al acoso laboral y sexual. Diversos estudios a nivel mundial descubren un hecho común que los trabajadores más expuestos a la violencia son los que manejan dinero y los que atienden al público, siendo la agresión verbal la más común, que utiliza un vocabulario soez, insulta, grita, amenazas al trabajador y familiares, el otro tipo de agresión es la agresión física que se puede manifestar en arrojar un objeto.

Levantar la mano, escupir, mostrar un arma, según un informe de la OIT (1998) señala como actos violentos a los homicidios, violación, atraco lesiones, palizas, agresiones físicas, patadas, mordiscos, apodos, gestos de rudeza, mensajes ofensivos etc. Un estudio empírico manifiesta que alrededor de mil

trabajadores mueren cada año en los entornos laborales. En los últimos estudios de diferentes instituciones manifiestan que el incremento del consumo de drogas, la baja autoestima, situación de hacinamiento y niveles extremos de calor o frío. También debemos manifestar que el entorno del centro de trabajo influye en los actos de violencia , sucede con mayor frecuencia en empresas con una organización rígida y autoritaria o muy flexible (inestable ,precaria e impredecible), donde los canales de comunicación operan de manera ineficiente , con contenidos ambiguos , generalizados y difícil de entender, existe la falta de participación en la toma de decisiones , esto da lugar a un mando arbitrario y autoritario originando actos vejatorios y discriminatorios.

Así mismo los jefes y los supervisores no tienen la capacidad de reconocer los méritos y las capacidades de cada quien. Se considera como una víctima directa a aquellos personas que laboran en instituciones bancarias, siendo las patologías más frecuentes el síndrome agudo de stress y el trastorno de stress postraumático, También se debe de tener en cuenta el comportamiento de la organización, cuando estas no quieren apoyar al empleado víctima de las agresiones es lo que conduce a la pasividad o la imposibilidad de hacer algo para solucionar. Por recomendación de la OIT se tiene que identificar el tipo de violencia más recurrente, identificar el tipo de establecimiento y del servicio que se ofrece, descripción cronológica de los hechos más significantes y análisis de las condiciones psicosociales del puesto de trabajo. Un caso real es lo que se está aplicando en Finlandia el llamado método Kauris que es un método participativo que involucra a todos los actores tiene como finalidad tasar y gestionar los posibles riesgos de violencia en el trabajo, el método consiste en formar grupos con un supervisor, el cual reparte los cuestionarios para establecer los procedimientos y las directrices que permitan anticipar y disminuir el riesgo de la violencia en el trabajo. Otras observaciones y estudios relacionados se pueden mencionar los protocolos implementados por la

Secretaria de Salud Laboral UGT – Madrid, España quien ha firmado un convenio con la Consejería de Empleo , Mujer e Inmigración , el III plan director en prevención de riesgos laborales 2008 – 2011 su fin es disminuir drásticamente los accidentes laborales así como las enfermedades laborales proveniente de los

conflictos en el entorno , para ello el Sindicato toma un papel rector como protector de los derechos de cada trabajador , se ha creado para ello la figura del delegado de prevención que su función primordial es la planificación preventiva y la anticipación de los riesgos. La experiencia española denota que en donde existe una real representación de los trabajadores, las empresas son más seguras para la vida de sus trabajadores y hay una mayor integración de la prevención en la gestión de las empresas.

2.2. Formulación del problema de investigación

¿Cómo son las condiciones de trabajo en el puesto receptor –pagador

En el Banco de la Nación?

Problemas específicos:

1. ¿Cómo son las exigencias del trabajo en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación?
2. ¿Cómo son las relaciones mando – empleado en el puesto receptor – Pagador en el Banco de la Nación?
3. ¿Cómo es la confianza en la dirección en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación?
4. ¿Cómo es la adecuación de la comunicación en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación?
5. ¿Cómo es la seguridad del puesto y relaciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación?

2.3. Justificación

2.3.1. Justificación Teórica

Placeres (2009) define a la justificación en lo siguiente:” en la Justificación se registra que aspectos teóricos, prácticos y metodológicos motivaron el interés a la investigación”. el aspecto ético y moral fue el interés que nos lleva a construir la presente investigación cualitativa acerca de las condiciones de trabajo en el

puesto receptor – pagador del Banco de la Nación. En la percepción del problema acerca de las condiciones de trabajo en el puesto receptor –pagador del Banco de la Nación, el problema a investigar se ofrece como algo concreto, para dar a conocer de qué manera los conflictos han dado cuerpo a las formas y cómo éstas, a su vez, han reaccionado sobre el rendimiento laboral y comportamiento de los empleados en este puesto clave, debemos considerar no solamente los procesos formales de tal o cual cuestión, sino estudiar en su conjunto, y, en lo posible, en su totalidad, las analogías estructurales que existen en cada proceso concerniente al puesto receptor – pagador.

2.4. Relevancia

Hernández (2007) define a la relevancia de una tesis en las siguientes preguntas: ¿Cuál es su relevancia para la sociedad? ¿Quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?.

La relevancia de la presente tesis beneficiará en primer lugar a los clientes del Banco de la Nación y en segundo lugar a los empleados del puesto receptor - pagador, porque es nuestra preocupación describir la naturaleza de las condiciones de trabajo, indagar los Conflictos internos del puesto receptor – pagador, indagar la falta de comunicación entre los empleados y los mandos de la organización.

2.5. Contribución

La presente tesis de investigación contribuye a distinguir los conflictos que alteran los procesos de una buena gestión administrativa y contribuye a observar la importancia que tiene la participación activa de los trabajadores del puesto receptor - pagador en el mejoramiento de este puesto clave, en ello los derechos y deberes no son objetos sino designaciones de objetos, por ello el empleado siempre está comprometido con el progreso de su institución.

Aquí lograríamos decir que las expectativas y las esperanzas para el éxito de una buena gestión administrativa , se basan en que todo sistema administrativo público tiene que contar , primero el de la comunicación y el lenguaje , segundo la vigilancia y la participación ciudadana y tercero la educación y la prevención de los conflictos.

2.6. Objetivos

2.6.1. Objetivo General

Describir las condiciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación.

2.6.2. Objetivos Específicos

1. Describir cómo son las exigencias del trabajo en el puesto receptor– Pagador en El Banco de la Nación
2. Describir cómo son las relaciones mando – empleado en el puesto Receptor - Pagador en el Banco de la Nación.
3. Describir cómo es la confianza en la dirección en el puesto Receptor - Pagador en el Banco de la Nación.
4. Describir cómo es la adecuación de la comunicación en el puesto Receptor - Pagador en el Banco de la Nación.
5. Describir cómo es la seguridad del puesto y relaciones de trabajo en el puesto Receptor - Pagador del Banco de la Nación.

III. Marco Metodológico

3.1. Metodología

La metodología de la investigación acerca de las condiciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación es de carácter exploratorio porque el tema escogido es poco conocido y poco abordado en el sistema universitario peruano. El significado relevante del puesto receptor – pagador está escasamente definido en las tesis universitarias y en los textos, esto porque el tema en cuestión tiene como esencia un contexto con rasgos específicos que se diferencia ampliamente de otros temas comunes y ordinarios. La investigación exploratoria no formula supuestos teóricos ni hipótesis, no tiene la obligación de crear una teoría o un principio, solo inquiriere indaga causas y efectos, en palabras de Bordeleau (1987): “Sin embargo para que la investigación sea exploratoria es cuando el objetivo del explorador es sondear, explorar, descubrir posibilidades, la investigación exploratoria prepara el camino para otras investigaciones”.

La utilización de la metodología exploratoria nos ha permitido indagar la esencia de los conflictos en el puesto receptor – pagador para delimitar con mayor precisión los conflictos y las posibilidades, con ello se ha determinado preguntas orientadoras que nos lleve a una serie de eventos cualitativos, esto nos ayuda a aclarar conceptos y identificar sinergias para escoger aplicativos susceptibles a la realidad problemática

3.1.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio empleado es la investigación proyectiva, en el que se deja de lado las definiciones operacionales propio de los enfoques factoriales, la investigación proyectiva nos ayuda a entender conceptos de aquellos acontecimientos que giran alrededor del puesto receptor – pagador, donde el conocimiento de los hechos se valida por su utilidad en el contexto cualitativo, al respecto Hurtado (2008) define a la investigación proyectiva en los siguiente: A partir del estadio descriptivo se identifican necesidades y se define el evento a modificar, de modo que una explicación plausible del evento permitirá predecir

ciertas circunstancias o consecuencias en caso de que se produzcan determinados cambios (p.101).

3.1.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es el diseño no experimental, lo que nos exime de realizar definiciones operacionales, dando importancia al contexto y el significado de la acción humana. Kerlinger (1979) define al diseño no experimental en lo siguiente:

La investigación no experimenta lo *expost-facto* es cualquier investigación que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural (p.149).

3.2. Escenario de estudio

El escenario de estudio de la presente investigación cualitativa se centra en la sección receptor – pagador de la sede Jesús – María. Banco de la Nación. Es en este escenario social donde los autores principales avanzan hacia la construcción de relaciones laborales y amicales, como factor, regulador y generador de nuevos sistemas de solidaridad y no solidaridad. Es en este escenario social en donde los actores actúan para compensar y remediar los desequilibrios y conflictos, que ayude a los actores a ejercer sus labores y deberes, para ello es necesario que respete la acción libre de cada actor garantizando para ellos la solidaridad, la seguridad colectiva, la justicia social y el bien común, pilares de una gestión pública más humana y moderna.

3.3. Caracterización de objetos

Monje (2011) define a la caracterización de sujetos en lo siguiente:

La metodología cualitativa plantea que la realidad no es exterior al sujeto que la examina , existiendo una relación estrecha entre el sujeto y el objeto del conocimiento, muestra una mayor tendencia a examinar al sujeto en su interacción con el entorno al cual pertenece y en función de la situación y comunicación de lo cual participa.

La caracterización de los actores del puesto receptor – pagador , describe los modelos de conducta que hacen posible el surgimiento de algún conflicto o desavenencia con el entorno, ello suelen aparecer a lo largo de un proceso evolutivo en el que las emociones y géneros de cada grupo social se crean gracias a la información o conocimiento que cada actor va descubriendo en circunstancias específicas de tiempo y lugar. Por lo tanto cada integrante se van dividiendo por si mismos en buenos y malos. Estos contextos son los que permiten organizar y descubrir constantemente nuevos fines y medios para desenvolver nuevas políticas apropiadas que puedan indagar el valor intrínseco de las pautas de conducta para que no afecten los derechos y la dignidad de cada trabajador .

3.4. Trayectoria metodológica

La trayectoria metodológica de la presente tesis de investigación busca indagar los hechos y acontecimientos con el fin de expresarlo y entenderlo en sus formas conceptuales, con el fin de dar origen a una estructura sistemática, ordenada e invariable. La indagación de los hechos se ha realizado a lo largo de todo el proceso de investigación de enfoque cualitativo, lo que nos ha permitido categorizar, por tanto la categoría principal es: Condiciones del trabajo. Esta categoría representa en nuestra investigación la clasificación básica de la conceptualización para organizar de manera óptima los datos recolectados, esto con el fin de hacer una triangulación que nos permita comparar y contrastar los hechos y resultados materia de nuestra investigación. En la categorización nos ha permitido segmentar aquellos entes de vital importancia y que son significativas, de ello nos permitirá analizar las circunstancias de cada acontecimiento o hecho. Sin embargo el establecimiento de un criterio empírico puede permitir ciertos

descubrimientos que permitan abrir nuevas perspectivas , se va a necesitar largos periodos y posteriores esfuerzos antes que tales ideas sea de uso general , para ello tienen que recorrer un tiempo de adaptación , selección , composición y mejoramiento en el sentido de crecimiento acumulativo del conocimiento y de la potestad sobre la naturaleza misma del conocimiento, sin embargo las contradicciones no desaparecen , cuya consecuencia nos permite vislumbrar la imposibilidad de excluir la violencia social , la ignorancia y la demagogia como corolario las personas que laborar en el puesto receptor - pagador no pueden innovar. Una buena característica que debe de tener la categorización , es la traslación de conocimientos de una región del saber a otra teniendo en cuenta ciertas características de las circunstancias descubierta por otros saberes para de esta manera se logren tomar aquellas decisiones colectivas que reflejen los esperanzas y intereses de cada trabajador sea de manera individual , o congregados en coaliciones ..

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La Técnica empleada es de carácter exploratoria que nos permite inferir el sentido, es decir el significado que tienen los hechos y acontecimiento en el puesto receptor – pagador, sin embargo para la exploración profunda se ha empleado el uso de la entrevista personal Kerlinger (1985) la entiende como una confrontación interpersonal, en la cual una persona (el entrevistador) formula a otra (el respondiente) preguntas cuyo fin es conseguir contestaciones relacionadas con el problema de investigación. Se ha elaborado una ficha de entrevista de 20 preguntas. La presente ficha de entrevista fue repartida a los trabajadores del puesto receptor - pagador del Banco de la Nación – Sede Jesús María. Las respuestas de cada trabajador fueron ordenadas de acuerdo a los ítems, una vez determinada los ítems se procedió a identificar las subcategorías. Cabe resaltar que la entrevista nos ha permitido encontrar los razonamientos para construir los ítems y verificar que leyes la rigen en el orden administrativo y sobre todo en la búsqueda de conclusiones derivadas de las opiniones y

juicios de valor del entrevistado , de este hecho se deduce de que la rigidez de los mecanismos administrativos y la flexibilidad de las costumbres están recuperando un importante rol en la evolución de las relaciones interpersonales entre compañeros y clientes .

3.6. Tratamiento de la Información

Las respuestas obtenidas de la entrevista personal han sido clasificadas en ítems, a partir de estos ítems se ha identificado las sub – categorías, lo cual nos ha permitido ordenar la tabla de clasificación de categoría, sub-categoría y ítems.

Clasificación de Categoría, sub – categoría y ítems

Tabla 1

Clasificación de Categoría, sub – categoría y ítems

Categoría	Sub Categoría	Ítems
Condiciones del trabajo	Exigencias del trabajo	Presión del trabajo Fatiga, stress
	Relaciones Mando/ empleado	Equidad, sugerencia Recompensa
	Confianza en la Dirección	Presión del trabajo Fatiga, stress
	Adecuación de la comunicación	Confianza, amistad, Bienestar. Libertad de opinión Manifestar quejas
	Seguridad del puesto y Cese arbitrario laboral.	Relaciones de trabajo rutina laboral.

Nota: Tomado de “Desarrollo organizacional” J. Ucero, 2012 Madrid , España

3.7. Mapeamiento

Monje (2011) define al mapeo

Trazar el mapa cuyo objetivo es situarse mentalmente en el terreno o escenario en el cual va a desarrollarse la investigación es decir , lograr un acercamiento a la realidad social o cultural , donde se tenga claramente identificado los actores , eventos o situaciones.

El mapeo de la presente investigación se inscribe en el área receptor – pagador del Banco de la Nación, primero se identifica el área de mayor jerarquía a menor jerarquía, el área de receptor – pagador se compone de 13 empleados y un supervisor. Sin embargo la creación de un mapa se basa en un criterio empírico que puede permitir ciertos descubrimientos que permitan abrir nuevas perspectivas , se va a necesitar largos periodos y posteriores esfuerzos sea de uso general , para ello tienen que recorrer un tiempo de adaptación , selección , composición y mejoramiento en el sentido de crecimiento acumulativo del conocimiento.

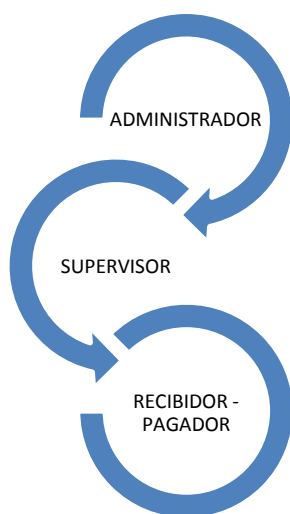


Figura 3. Mapa de la organización.

Nota. Tomado del manual de organización y funciones agencias.

3.8. Rigor científico

En el análisis cualitativo de las condiciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación –Sede Jesús, se ha construido la primera condición de rigor científico que es revelar los datos que rodean a las condiciones de trabajo en el puesto receptor - pagador, es decir la descripción de los acontecimientos que suceden en las relaciones interpersonales. Esto con el fin de tener una orientación y un rumbo para descubrir la dirección que tiene que seguir nuestra investigación exploratoria. Esto porque en las investigaciones cualitativas de orden categórico no se formulan suposiciones teóricas. El primer paso de la presente investigación fue descubrir y detallar el problema, el segundo paso fue establecer la categoría única y principal de esta tesis, las categorías se constituyen utilizando una palabra de algún hecho que sea similar a otro hecho, la categoría nace antes de la entrevista. La categoría de nuestra tesis es: Condiciones del trabajo. Según Thiebaut (1998) “Las categorías son las clasificaciones más básicas de conceptualización y se refieren a clases de objetos” en los trabajos cualitativos exploratorios es de vital importancia categorizar que nos permite analizar, comparar y triangular datos, esta información propicia la clasificación de los datos, lo que viene a ser las sub – categorías que nacen después de la entrevista, dichas sub – categorías permite segmentar los hechos en unidades significativas y relevantes. Esto significa que el investigador busca reducir los datos hallados en la investigación de tal manera que respondan a una estructura significativa. En las sub-categorías se analizan la problemática y se clasifican los problemas encontrados para proceder a reconocer el contexto del problema y su relación con el entorno , luego procedemos a describir en el espacio del puesto receptor-pagador aquellos costumbres , normativas , actos morales, actitudes lenguajes simbólicos y comportamiento real de los actores del puesto receptor – pagador. En la presente investigación hemos utilizado el método exploratorio porque el tema en si es un tema poco conocido y está escasamente definido esto debido a que el puesto receptor – pagador es un espacio con características muy particulares que lo hacen distinguir de otros temas.

El rigor científico nos permite describir un conjunto de eventos por medio de un estudio exploratorio y estructurado con el fin de determinar con mayor precisión el tema y su problemática con preguntas específicas, aclara ideas y definiciones para identificar identifica las sinergias. Lo que se desea en esta investigación es descubrir los mecanismos para entender los acontecimientos en el puesto receptor -pagador, en otras palabras , a establecer los criterios de lo que es bueno o malo , o lo que es sensato o insensato, esto con el fin de que , el sistema administrativo siga siendo el servidor del ciudadano , y no al revés .

IV. Resultados

4.1. Descripción de resultados

Resultado de las exigencias del trabajo en el puesto recibidor – pagador en el Banco de la Nación

Los resultados son los siguientes:

- Existe limitada responsabilidad social como respuesta efectiva ante las agresiones físicas y verbal hacia los trabajadores del puesto recibidor – pagador.
- No existe una adecuada normativa para proteger de las agresiones físicas y verbales al trabajador del puesto recibidor – pagador.
- No existe un estudio estadístico real de impacto de estas agresiones.
- El Banco de la Nación somete periódicamente a un examen médico a los trabajadores del puesto recibidor – pagador.
- No existe un tratamiento médico a las enfermedades psicológicas derivadas del estrés de las agresiones.
- No existe un enfoque preventivo a las agresiones físicas y verbales.
- No existe una cultura preventiva frente a las agresiones físicas y verbales.
- No existe una mesa de diálogo entre los trabajadores del puesto recibidor – pagador, el sindicato y la jerarquía del Banco de la Nación para abordar la problemática de esta agresiones.

Resultado de las relaciones mando - empleado en el puesto recibidor – pagador en el Banco de la Nación.

- No existe una auditoria adecuada para evaluar el impacto de estrés post – traumático.
- No se ha hecho un estudio sociológico profundo del entorno laboral donde interactúa el agresor y la víctima.
- No existe una estadística que describa y cuantifique la frecuencia de las agresiones verbales y físicas.

- No existe una cultura cooperativa por parte de los supervisores y el administrador de la agencia que permita atender las quejas del trabajador del puesto receptor – pagador provenientes de estas agresiones.
- No existe un canal de comunicación real y eficaz que permita dialogar a los trabajadores con sus supervisores y administrador de la agencia.

Resultado de la confianza en la dirección en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación

- No existe una alerta real para el control y conocimiento de las agresiones físicas y verbales.
- No se cumple con impedir el trabajo repetitivo contemplado en el reglamento de seguridad y salud.
- No se cumple con impedir las posturas forzadas contempladas en el reglamento.
- No existe un mapa de riesgo en el puesto receptor pagador donde se localice e identifique las agresiones y abusos.

Resultado de la adecuación de la comunicación en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación

- La comunicación como instrumento de prevención de abusos y ataques es insuficiente no existe un verdadero interés en crear una cultura de comunicación eficiente.
- Existe una capacitación inicial donde se le indica al trabajador del puesto receptor – pagador a tolerar los abusos y ataques de los clientes , mas no para defenderse de ello.
- No se ha confeccionado una encuesta exploratoria dirigida al empleado del puesto receptor - pagador para indagar y descubrir los mecanismos de estas agresiones.
- No existe una política de salud que remedie las secuelas psicológicas y físicas derivadas de las agresiones.

Resultado de la seguridad del puesto y relaciones de trabajo en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación. Sede Jesús María

- En el capítulo IV – Artículo 4 del reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del banco de la Nación se ha definido de manera correcta las condiciones de salud y trabajo.
- Falta determinar los procesos para prevenir y anticiparse a las agresiones.
- Falta darle un sesgo cultural y sociológico al Reglamento Interno de Seguridad Y salud.
- Existe la necesidad urgente de hacer un estudio profundo para indagar los mecanismos de cada agresión.
- Existe la necesidad urgente de crear un protocolo medico en cuanto a esta agresiones.

V. Discusión

5.1. Discusión

En el capítulo V correspondiente a la discusión se analizan y se interpretan nuestros resultados con los resultados de otras tesis enumerados en nuestro antecedente, de esta manera se comparan los antecedentes con las teorías provenientes de nuestro marco teórico. En tanto que el concepto de las condiciones de trabajo en el Banco de la Nación pertenece a la naturaleza de la acción humana, coexiste con el hombre una breve indicación de la percepción que le sirve para aclarar los desórdenes, las agresiones físicas y verbales en el contenido del concepto mismo, de este modo se le ayuda a la gestión administrativa a entender la importancia básica que tiene el punto de partida de la fundamentación(Cuyana, 2011; Martínez ,2012). Los contextos no han cambiado, pero la polémica del método y la ética en el puesto receptor - pagador es aún actual, las ciencias administrativas no disponen de las palabras precisas, para responder lo siguiente: ¿en qué escenario se desarrollan la naturaleza de las agresiones y los conflictos?, ¿cómo llegamos a nuestro conocimiento de la ética y el método?. Con todos sus defectos que puedan existir en la gestión del puesto receptor - pagador, los argumentos tienen que señalar lo sustancial del debate como un aspecto del destino humano, sin embargo lo que cada teoría de la administración pública conoce acerca de las condiciones de trabajo en el puesto receptor – pagador depende en cierto grado de su experiencia particular, conoce lo que ha explorado y cotejado, lo que ha glosado y también lo que ha sido capaz de colegir a partir de ciertos actos y rasgos del conflicto (Lama 2013; Lazo, 2014). Son estos mecanismos los que permiten descubrir un abismo entre las creencias y la ética del conocimiento, se afirma que los modos tradicionales de bosquejar el tipo de conexión en el estudio de las condiciones de trabajo son insuficientes en algunas circunstancias, como por ejemplo la dificultad de crear mecanismo de información y transparencia en los procesos diversos, o en la conducta hostil de los clientes y colegas, en otras palabras cómo se puede lograr que los colegas y los clientes den cuenta de sus malos actos y sus conductas hostiles ante el

recibidor - pagador . Para la experiencia cotidiana es necesario un corolario lógico de ciertos hechos anómalos a la aceptación del testimonio , sin embargo ciertos corolarios lógicos son demasiados restrictivos y otros no lo son lo suficiente porque dan a los hechos anómalos un significado incongruente con el contenido de las agresiones y los ataques (Jiménez, 2014). Si admitimos la idea de que los individuos en su esencia humana son innovadores , críticos y opinantes por una cuestión natural , entonces una sociedad anómala o una administración pública deficiente que intente moldear a sus ciudadanos por un esquema de conductas y prácticas predeterminadas logrará que sus ciudadanos adopten conductas negativas y conflictivas , convirtiendo la idea de un mundo responsable en un mundo inseguro , imprevisible y egoísta. En el mundo de los hábitos estas secuelas terminan y se eternizan en el abuso razonado , no en la crítica constructiva o en los acuerdos mutuos , por lo tanto las opiniones y los puntos de vista de cada ciudadano no pueden afirmarse en el progreso , todo lo contrario , se afirman en el terror o en la tiranía (Brand y Ocampo, 2015) .

Son los callejones sin salida en los que se meten la ineptitud de aquellos que tienen el permiso de reformar los conflictos que terminan mutilando la realidad . El origen de los conflictos entre los clientes , colegas y el puesto recibidor - pagador y los funcionarios públicos es pitagórico debido al formalismo , al estructuralismo y al empleo del orden en el juego estético de las oposiciones y de los contrastes , significa que el conflicto debe expresar un contenido como tema fundamental de la unión del bien y la intranquilidad. El deseo de escapar del subjetivismo en la descripción del orden natural en el puesto recibidor - pagador, ha extraviado a algunos estudiosos de las ciencias administrativas modernos y puede en términos históricos no ser inútil y por lo tanto se reducen las posibilidades del fracaso . Sin embargo exigen con obstinación la percepción contraria a la opinión corriente , donde surge el << todo o nada >> que es el equivalente del “quiero que eso sea” que es un argumento real de las agresiones y los conflictos . Sin duda existe en el concepto de la administración pública ,

ciertas determinaciones egoísta , lo que era al principio una resistencia irreductible , se convierte en una rebelión , puesto que pone todo en juego. Y aunque germine en la libertad individual de cada receptor - pagador , pone en tela de juicio la noción misma de la solidaridad . Se observa en la ineptitud de ciertas políticas de la gestión pública , cuando ella se extiende a algo que sobrepasa al receptor - pagador en la medida en que le impide ejercitar sus derechos o su desconcierto con el entorno y no le proporciona una razón para obrar bien(Martínez , 2012) Por confuso que sea , los descubrimientos del error en el concepto de los ataques y las agresiones nacen de la rebeldía de cada individuo o como lo dice Scheler, que la envidia colorea fuertemente el resentimiento mucho de ese espíritu de rebeldía se hace tanto contra la mentira como contra la opresión , para otros , la rebeldía, en su principio , se limita a rechazar la ignominia sin pedirla para los demás .

La mayor hostilidad hacia el receptor - pagador proceden de las propias oficinas públicas y clientes, ellos se ven impedidos de acceder a los beneficios y al bienestar al que tienen derecho ,imponiendo un sistema de leyes de carácter restrictivo a ello se suma la complicidad de un statu quo fuerte y arraigado que no permite sancionar los malos actos y despotismo de ciertos funcionarios públicos y clientes . Esto debido a que las instituciones y oficinas públicas se han desarrollado a lo largo de sus historia para atender a los intereses de ciertas clases o al poder temporal, es lo que algunos han llamado la historia del perjuicio, algo así como la violencia de la eterna adolescencia esta costumbre les impide al receptor - pagador a crear un criterio capaz de fundamentar un juicio de valor , porque de esta manera la moral se hace provisional (Jiménez , 2014). Así de esta manera no se logra diferenciar los actos buenos , los actos comparativos , los actos mejores y los actos óptimos , no se descubren los movimientos más óptimos. La paradoja de este acontecimiento es que toda ley se crea para proteger o beneficiar los derechos de cada cliente dejando de lado al receptor - pagador , pero las relaciones humanas ponen en práctica lo contrario , entonces nuestro deber es perfeccionar los derechos existentes y

las costumbres de cada grupo social , esto significa la creación de consensos entre los clientes y el receptor - pagador y como se debe de proteger al ciudadano de los abusos y excesos de la administración pública y los clientes hostiles , no todos los actos buenos nacen de los consensos entre los clientes y el receptor - pagador son estos los consensos los que desagregan las ventajas comparativas de las leyes y las políticas administrativas públicas es lo que les permite descubrir un ordenamiento razonado que les permite interactuar con las imperfecciones del sistema , que no es otra cosa que la distinción entre lo bueno y lo malo (Rosales , 2015).

VI. Conclusiones

Conclusiones

La presente investigación cualitativa exploratoria ha descubierto cierta ingenuidad en la que caen los individuos al momento de entender los conflictos y ataques del que son víctimas los trabajadores del área receptor - pagador , es la subyacente idea de que el hombre está fuera de la realidad , incapaz de abarcar los múltiples planos de que consta la acción humana: el histórico , el lingüístico , el estructural y el ideológico , es la corrección que su realidad ficticia no logra captar a la realidad de una rebeldía agazapada.

La manera de entender los problemas al interior del puesto receptor - pagador , tales como su modo de trabajo, las características de su práctica administrativa , su relación con los clientes difíciles y problemáticos. Da como resultado la excesiva carga administrativa lo que abre la posibilidad de que los procesos de atención al público demore en resolverse ya sea por la carencia de equipos y tecnología , la inexistencia de una normativa que proteja al receptor – pagador de los excesos de los clientes o por la ineficiente gestión administrativa hace que la rutina sea agobiante debido al excesivo volumen de casos que el receptor - pagador deben atender , esta situación impide a los funcionarios públicos a encontrar el incentivo para perfeccionar sus conocimientos , a leer obras literarias, a practicar deportes o actividades culturales y religiosas que son aspectos fundamentales en la formación del funcionario público para la visión del conflicto, del servicio a los demás y de las relaciones sociales que constituyen una suerte de icono para su ubicación en la sociedad de manera que la tradición y la experiencia propias se vean constantemente puestas a prueba , y sean corregidas , completadas y enriquecidas. A nuestro entender se debe de crear una mesa de diálogo con la jerarquía del Banco de La Nación y el Ministerio de trabajo, la mesa de diálogo es un mecanismo cuya concepción se basa en devolver las responsabilidades al receptor - pagador (participación ciudadana) como una manera de defenderse de los ataques y las agresiones de los clientes y de los colegas y dejar la instancia del poder político como un último recurso, si en caso los

funcionarios públicos no cumplen con los requerimientos del receptor - pagador , lo importante de esta concepción es que incentiva la movilización de los propios trabajadores del puesto receptor - pagador, para construir un nuevo concepto de participación ciudadana donde ellos son los protagonistas . En el caso para afrontar la falta de bienestar del receptor - pagador, la participación ciudadana otorga las garantías constitucionales a ellos mismos , de esta manera se espera que se logre que el Estado de Derecho atienda las necesidades del área receptor - pagador, para reducir al mínimo la indiferencia de la jerarquía , con el mecanismo de la “mesa de diálogo” se da más importancia al diálogo para resolver las opiniones discrepantes y a los pactos entre los miembros y a su reconciliación con su entorno.

De allí que en este episodio se forman las sugerencias y las ideas del desarrollo por parte de los mismos miembros receptor - pagador, quien mejor que ellos para analizar y descubrir sus propios problemas, para así de esta manera aportan sus sugerencias a la administración pública, teniendo en cuenta tres elementos a contar : ciudadano , las costumbres - tradiciones y las leyes vigentes , esto dentro de las normas vigentes de los organismos internacionales como la OIT algo que no se puede lograr en un sistema administrativo público tradicional porque es allí donde se hace realidad la inexistencia de una verdad sólida y única en el contenido de la ley para que un sistema sea confiable y justo , no debe inclinarse ni hacia el gobierno o al poder político, ni hacia el presunto culpable ni tampoco imponer barreras técnicas que puedan impedir la determinación de la verdad . Para lograr este plan deben de transcurrir décadas de trabajo por parte del receptor – pagador y la jerarquía del Banco de la Nación , sus esfuerzos deben ser persistentes para vencer la indiferencia y la apatía de la administración pública , este logro se debe fundar en la opinión pública y no tanto en los funcionarios públicos, cuesta mucho esfuerzo en tratar de convencer a los funcionarios públicos la importancia de la solidaridad entre ellos mismos , los objetivos a seguir deben ser lo siguiente:

- Crear la accesibilidad, para promover la participación del receptor – pagador la jerarquía y los clientes.
- Sensibilizar a los servicios sociales , a la ciudadanía y a las redes de protección social acerca del problema de las agresiones y ataques al receptor - pagador
- Promover el empleo y los medios de vida sostenibles . Promoviendo la creación cultural y laboral que permitan vivir una convivencia pacífica.
- Elaborar las propuestas para el cuidado y la atención de la salud. Para garantizar la salud social y sus secuelas psicológicas.
- Promover la educación, la cultura y el deporte. Se propone la inclusión de módulos específicos sobre la problemática en sí.
- Crear la Comisión especial de estudio sobre la problemática de las agresiones y los ataques, la mayoría de ello manifiesta una terrible ausencia de los valores éticos y morales a favor del receptor – pagador.

VII. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera. La excesiva carga administrativa en el desempeño de la función del Recibidor-Pagador (Gestor de servicios) no está permitiendo brindar una excelente atención al cliente.

Segunda. La carencia de tecnología moderna no ayuda a simplificar los procesos de atención al cliente, como por ejemplo la máquina contadora es una sola dificultando la aceleración del contado de dinero y demora en la atención al cliente.

Tercera. Actualizar el manual de funciones del Banco de la Nación en lo referente al Recibidor-Pagador para contar con normas adecuadas donde se le dé el apoyo al trabajador por los continuos y permanentes excesos de maltratos de algunos clientes.

Cuarta. Resulta importante que en la etapa de cambios que vive nuestro país se capacite y actualice permanentemente a los funcionarios estimulando un mejor trato interno y externo.

Quinta. Preparar la creación de mesas de dialogo entre el Banco de la Nación, Ministerio de Trabajo la O.I.T con la finalidad de incrementar nuevas alternativas de solución laboral, lo cual repercutirá en una labor más eficiente de todos sus trabajadores por ser el mejor activo de la organización.

Sesta. Mejorar los niveles de comunicación Relaciones Humanas y Relaciones Públicas internas y externas propiciando innovaciones satisfactorias

Séptima Creación de una ley para proteger al Recibidor- Pagador de los abusos y maltratos constantes de los clientes hacia los trabajadores del Banco de la nación dándoles una sanción inmediata.

Octava. Contratar personal calificado para orientar a los clientes sobre la demora de algunas operaciones que realiza el Recibidor – Pagador del Banco de la Nación

Novena: Es mi deseo desde el fondo de mi corazón que la presente tesis tenga eco en el congreso de la república y se haga realidad una ley para el trabajador recibidor-pagador que atiende al público sea respetado y no maltratado ni mucho menos humillado por personas que son clientes del Banco. Allí los Funcionarios, Administradores, Jefes de Operaciones, Supervisores, Jefes de bóveda de todas las agencias del Perú y otros tengan autoridad para salvaguardar los derechos de cada uno de los recibidores-pagadores del Banco de la nación.

VIII. Referencia Bibliográficas

Referências Bibliográficas

- Brunet, L (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. Ed. Trillas. México.
- Castaño, A (2011). Principios de la actualidad de la administración publica
Recuperado de <http://alexiure.wordpress.com>.
- Chiavenato, I (1999). Administración de recursos humanos. Ed. McGraw Hill.
- Esaat, M (2003). Definición de clima laboral. Recuperado de http://Degerencia.com/articulo/definicion_clima_laboral/imp.degerencia.com.
- Furnham (2001). Psicología organizacional. El comportamiento del individuo em Las organizaciones. Ed. Oxford University Press.
- Hernández, S. (2007). Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw Hill.
- Hurtado de Barrera, J (2000). Metodología de la investigación holística Editado por la Fundación Sypal. Caracas.
- Kerlinger, F (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de Investigacion de ciencias sociales. Ed. McGraw Hill. México.
- Manual de organización y funciones agencias. Documento interno del Banco de la Nación. Perú.
- Manual de organización y funciones del Banco de la Nación. Documento Interno del Banco de la Nación. Perú
- Monje, C (2011). Metodología de la investigacion cuantitativa y cualitativa Universidad sur colombiana. Facultad CC.SS.
- OIT (2015). Trabajo decente en las américas: Una agenda hemisférica 2006-2015. Recuperado de <http://oitcinterfor.org>.
- Placeres, B (2009). Manual Para la Elaboración de tesis y trabajo de Investigacion. Universidad Politécnica Hispano Mexicana. México.

Plan estratégico del Banco de la Nación para el 2013-2017. Documento Interno del Banco de la Nación. Perú.

Quintana, A (2001). Metodología de la investigación científica cualitativa
Recuperado de <http://cienciassociales.webcindario.com>.

Ramos, D (2012). El clima organizacional definición, teoría, dimensión y Modelos de abordaje. Unad – Cead. Colombia

Reglamento de organización y funciones del Banco de la Nación. Reglamento Interno del Banco de la Nación. Perú

Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo. Documento interno Del Banco de la Nación. Perú.

Robbins, S (1994). Fundamentos del comportamiento organizacional. Ed. Prentice Hall.

Thiebaut, C (1998). Conceptos fundamentales de la filosofía. Alianza Editorial. Madrid.

Ucero, J (2012). Desarrollo organizacional. Ed. Eoiamerica. España..

IX. Anexos

Anexo 1 Instrumentos

Categoría	Sub Categoría	Ítems
Condiciones del trabajo	Exigencias del trabajo	Presión del trabajo Fatiga, stress
	Relaciones Mando/ empleado	Equidad, sugerencia Recompensa
	Confianza en la Dirección	Presión del trabajo Fatiga, stress
	Adecuación de la comunicación	Confianza, amistad, Bienestar. Libertad de opinión
	Seguridad del puesto y Cese arbitrario laboral.	Manifestar quejas Relaciones de trabajo rutina laboral.

Nota: Tomado de “Desarrollo organizacional” J. Uceró, 2012 Madrid , España

Categoría, sub – categorías y ítems, se procede a la construcción de la matriz de consistencia:

Problema General: ¿Cómo son las condiciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación?

Objetivo General: Describir las condiciones de trabajo en el puesto receptor – pagador del Banco de la Nación.

Tabla 2

Matriz de consistencia.

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Categoría	Metodología
¿Cómo son las Exigencias del Trabajo? Trabajo.	Describir las exigencias del	Condiciones de trabajo.	Método Exploratorio.
¿Cómo son las Relaciones mando Empleado?	Describir las relaciones mando Empleado	Condiciones de trabajo	Método exploratorio.
¿Cómo es la Confianza en la Dirección? Dirección.	Describir la confianza en la	Condiciones de trabajo.	Método Exploratorio.
¿Cómo es la Adecuación de la Comunicación?	Describir la adecuación de la Comunicación	Condiciones de trabajo.	Método Exploratorio.
¿Cómo es la Seguridad del Puesto y relaciones	Describir la seguridad del puesto y relaciones de trabajo.	Condiciones de trabajo.	Método Exploratorio

ANEXO 5

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Problemática de las condiciones del trabajo en el puesto Recibidor – Pagador en el Banco de la Nación.

2. AUTOR

Hugo Fidel Chávez Marquina

hugochavez_2004@gmail.com

Estudiante del Programa de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general el describir las condiciones de trabajo en el puesto recibidor – pagador del Banco de la Nación; su contribución: contribuye a distinguir los conflictos que alteran los procesos de una buena gestión administrativa, contribuye a observar la importancia que tiene la participación activa de los trabajadores del puesto Recibidor-Pagador.

El método empleado en la investigación es proyectiva en el que se deja de lado las definiciones operacionales propias de los efectos factoriales. La investigación proyectiva nos ayuda a entender conceptos de aquellos acontecimientos que giran alrededor del puesto Recibidor – Pagador donde el conocimiento de los hechos se valida por su utilidad en el contexto cualitativo. El tipo de diseño que se ha empleado en esta investigación es el Diseño No Experimental lo que nos exime de realizar definiciones operacionales, dando importancia al contexto y al significado de la acción humana.

4. PALABRAS CLAVE

Condiciones de trabajo.

5. ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to describe the conditions of work in the receiver - payer position of Banco de la Nación; Its contribution: it contributes to distinguish the conflicts that alter the processes of a good administrative management, it helps to observe the importance that the active participation of the workers of the position Receptor-Payer.

The method used in the research is projective in which the operational definitions of the factorial effects are left aside. Projective research helps us to understand concepts of

those events that revolve around the Receiver - Payer position where the knowledge of the facts is validated by its usefulness in the qualitative context. The type of design that has been used in this research is the Non-Experimental Design which exempts us from making operational definitions, giving importance to the context and meaning of human action.

6. KEYWORDS

Working conditions.

7. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general el describir las condiciones de trabajo en el puesto recibidor – pagador del Banco de la Nación; su contribución: contribuye a distinguir los conflictos que alteran los procesos de una buena gestión administrativa, contribuye a observar la importancia que tiene la participación activa de los trabajadores del puesto Recibidor-Pagador.

Condiciones de Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en sus últimos informes menciona varias preocupaciones en torno al sistema laboral como por ejemplo el abandono de mecanismos solidarios de la protección social tanto en relación con las pensiones como con la salud y la protección contra accidentes y enfermedades profesionales, sin que aumentase correlativamente la cobertura del sistema. Se produjo un debilitamiento de algunas de las instituciones de relaciones laborales, en particular de la negociación colectiva (en términos de cobertura y de contenido) y de los medios tradicionales de solución de conflictos, medios que resultaron insuficientes y fueron cuestionados por ineficaces. Dentro de este contexto se puede incorporar los daños psicológicos que son materia del stress y del clima laboral.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación es proyectiva en el que se deja de lado las definiciones operacionales propias de los efectos factoriales. La investigación proyectiva nos ayuda a entender conceptos de aquellos acontecimientos que giran alrededor del puesto Recibidor – Pagador donde el conocimiento de los hechos se valida por su utilidad en el contexto cualitativo. El tipo de diseño que se ha empleado en esta investigación es el Diseño No Experimental lo que nos exime de realizar definiciones operacionales, dando importancia al contexto y al significado de la acción humana.

9. RESULTADOS

Resultado de las exigencias del trabajo en el puesto recibidor – pagador en el Banco de la Nación

Existe limitada responsabilidad social como respuesta efectiva ante las agresiones físicas y verbal hacia los trabajadores del puesto recibidor – pagador.

No existe una adecuada normativa para proteger de las agresiones físicas y verbales al trabajador del puesto recibidor – pagador.

No existe un estudio estadístico real de impacto de estas agresiones.

El Banco de la Nación somete periódicamente a un examen médico a los trabajadores del puesto recibidor – pagador.

No existe un tratamiento médico a las enfermedades psicológicas derivadas del estrés de las agresiones.

No existe un enfoque preventivo a las agresiones físicas y verbales.

No existe una cultura preventiva frente a las agresiones físicas y verbales.

No existe una mesa de diálogo entre los trabajadores del puesto recibidor – pagador, el sindicato y la jerarquía del Banco de la Nación para abordar la problemática de esta agresión.

Resultado de las relaciones mando - empleado en el puesto recibidor – pagador en el Banco de la Nación.

No existe una auditoria adecuada para evaluar el impacto de estrés post – traumático.

No se ha hecho un estudio sociológico profundo del entorno laboral donde interactúa el agresor y la víctima.

No existe una estadística que describa y cuantifique la frecuencia de las agresiones verbales y físicas.

No existe una cultura cooperativa por parte de los supervisores y el administrador de la agencia que permita atender las quejas del trabajador del puesto recibidor – pagador proveniente de estas agresiones.

No existe un canal de comunicación real y eficaz que permita dialogar a los trabajadores con sus supervisores y administrador de la agencia.

Resultado de la confianza en la dirección en el puesto recibidor – pagador en el Banco de la Nación

No existe una alerta real para el control y conocimiento de las agresiones físicas y verbales.

No se cumple con impedir el trabajo repetitivo contemplado en el reglamento de seguridad y salud.

No se cumple con impedir las posturas forzadas contempladas en el reglamento.

No existe un mapa de riesgo en el puesto receptor pagador donde se localice e identifique las agresiones y abusos.

Resultado de la adecuación de la comunicación en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación

La comunicación como instrumento de prevención de abusos y ataques es insuficiente no existe un verdadero interés en crear una cultura de comunicación eficiente.

Existe una capacitación inicial donde se le indica al trabajador del puesto receptor – pagador a tolerar los abusos y ataques de los clientes, mas no para defenderse de ello.

No se ha confeccionado una encuesta exploratoria dirigida al empleado del puesto receptor - pagador para indagar y descubrir los mecanismos de estas agresiones.

No existe una política de salud que remedie las secuelas psicológicas y físicas derivadas de las agresiones.

Resultado de la seguridad del puesto y relaciones de trabajo en el puesto receptor – pagador en el Banco de la Nación. Sede Jesús María

En el capítulo IV – Artículo 4 del reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo del banco de la Nación se ha definido de manera correcta las condiciones de salud y trabajo.

Falta determinar los procesos para prevenir y anticiparse a las agresiones.

Falta darle un sesgo cultural y sociológico al Reglamento Interno de Seguridad Y salud.

Existe la necesidad urgente de hacer un estudio profundo para indagar los mecanismos de cada agresión.

Existe la necesidad urgente de crear un protocolo medico en cuanto a estas agresiones.

10. DISCUSIÓN

Se analizan y se interpretan nuestros resultados con los resultados de otras tesis enumerados en nuestro antecedente, de esta manera se comparan los antecedentes con las teorías provenientes de nuestro marco teórico. En tanto que el concepto de las condiciones de trabajo en el Banco de la Nación pertenece a la naturaleza de la acción humana , coexiste con el hombre una breve indicación de la percepción que le sirve para aclarar los desórdenes , las agresiones físicas y verbales en el contenido del concepto mismo, de este modo se le ayuda a la gestión administrativa a entender la

importancia básica que tiene el punto de partida de la fundamentación(Cuyana, 2011; Martínez ,2012).

Son los callejones sin salida en los que se meten la ineptitud de aquellos que tienen el permiso de reformar los conflictos que terminan mutilando la realidad. El origen de los conflictos entre los clientes, colegas y el puesto receptor - pagador y los funcionarios públicos es pitagórico debido al formalismo, al estructuralismo y al empleo del orden en el juego estético de las oposiciones y de los contrastes, significa que el conflicto debe expresar un contenido como tema fundamental de la unión del bien y la intranquilidad. El deseo de escapar del subjetivismo en la descripción del orden natural en el puesto receptor - pagador, ha extraviado a algunos estudiosos de las ciencias administrativas modernos y puede en términos históricos no ser inútil y por lo tanto se reducen las posibilidades del fracaso.

La mayor hostilidad hacia el receptor - pagador proceden de las propias oficinas públicas y clientes, ellos se ven impedidos de acceder a los beneficios y al bienestar al que tienen derecho, imponiendo un sistema de leyes de carácter restrictivo a ello se suma la complicidad de un statu quo fuerte y arraigado que no permite sancionar los malos actos y despotismo de ciertos funcionarios públicos y clientes. Esto debido a que las instituciones y oficinas públicas se han desarrollado a lo largo de sus historia para atender a los intereses de ciertas clases o al poder temporal, es lo que algunos han llamado la historia del perjuicio, algo así como la violencia de la eterna adolescencia esta costumbre les impide al receptor - pagador a crear un criterio capaz de fundamentar un juicio de valor , porque de esta manera la moral se hace provisional (Jiménez , 2014).

11. CONCLUSIONES

La presente investigación cualitativa exploratoria ha descubierto cierta ingenuidad en la que caen los individuos al momento de entender los conflictos y ataques del que son víctimas los trabajadores del área receptor - pagador , es la subyacente idea de que el hombre está fuera de la realidad , incapaz de abarcar los múltiples planos de que consta la acción humana: el histórico , el lingüístico , el estructural y el ideológico , es la corrección que su realidad ficticia no logra captar a la realidad de una rebeldía agazapada.

12. REFERENCIAS

- Castaño, A (2011). Principios de la actualidad de la administración pública: Recuperado de <http://alexiure.wordpress.com>.
- Placeres, B (2009). Manual Para la Elaboración de tesis y trabajo de Investigacion. Universidad Politécnica Hispano Mexicana. México.
- Quintana, A (2001). Metodología de la investigacion científica cualitativa Recuperado de <http://cienciassociales.webcindario.com>.
- Thiebaut, C (1998). Conceptos fundamentales de la filosofía. Alianza Editorial. Madrid.
- Ucero, J (2012). Desarrollo organizacional. Ed. Eoiamerica. España.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Hugo Fidel Chávez Marquina (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestro en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 08499159, con el artículo titulado: “Problemática de las condiciones del trabajo en el puesto Recibidor – Pagador en el Banco de la Nación”

Declaro bajo juramento que:

- 5) El artículo pertenece a mi autoría.
- 6) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 7) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 8) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 23 de junio del 2017

.....

Hugo Fidel Chávez Marquina

DNI N°. 08499159